

إدارة الأغذية والمشروبات في صناعة الفنادق

سامي عبد القادر سعيد



للشؤون
القانونية

إدارة الأغذية والمشروبات

فى صناعة الفنادق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
قَالُوا الْيَوْمَ لَنَسْتَعْلِبَ مِن دُنَى آلِ الْأَيْمَنِ
مَنَاسِكَ فَيُخْبِرُوا أَلَا يَتَذَكَّرُونَ
صَدَقَ اللَّهُ الْعَلَّامُ

دار الأمين

طبع • نشر • توزيع

١ شارع سوهاج من شارع الزقازيق
(خلف قاعة سيد درويش) الهرم
تليفون وفاكس : ٥٦٣٤٦٩٩
ص.ب: ١٧٠٢ العتبة ١١٥١١
جمهورية مصر العربية

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة
للمنشر ولا يجوز إعادة طبع أو اقتباس أي
جزء منه بدون إذن كتابي من الناشر .

الطبعة الأولى

١٤١٩ هـ - ١٩٩٨ م

رقم الإيداع ١٩٩٨/٧٩٧٦

ISBN : 977-279-205-2

التفصيل الطباعي : دار الأمين للطباعة

إدارة الأغذية والمشروبات فى صناعة الفنادق

سامى محمد القادر سعيد



بسم الله الرحمن الرحيم

جمهورية مصر العربية

وزارة السياحة

القاهرة في

ملف رقم

ملاحظات



بشان

١٥٤٥

نظراً لأهمية صناعة السياحة
في تنمية الدخل القومي واستقطاب السياح وتحت إشراف
الحكومة في هذا الشأن نأمل من
بأننا نقدم المساعدة الفنية والإدارية
اللازمة لها لوسط القطاع لا سيما صناعة
السياحة نأخذ ما في العبر من ألبان حديثة
لذا لا يخفى على هذا العلم إلا أن انشغالنا بالجهود المتأخرة والرهوب
الذي يقوم به مؤلف هذا الكتاب لا يسهل عليه التدرج
في مؤلفاته المتعددة لائلاء، بل يتبعه الضيق لهذه الشريحة
من الكتاب
مع أطيب الأوصاف لهذا الكتاب

أدارة الأغذية والمشروبات في صناعة الفنادق
١٩٩٧

أحمد محمد حسن

مدير الإدارة العامة للغذاء والدواء

السياحة
وزارة السياحة

١٩٩٧

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

إنه لمن نواعى سعادتي أن أقدم للقارئ العربي موضوعاً من الموضوعات الهامة التي أصبحت من مستلزمات السياحة والفنادق ونتيجة طبيعية للنشاط السياحي والفندقي وعنصراً هاماً لتقييم جدوى هذا النشاط.

ألا وهو (إدارة الأغذية والمشروبات فى صناعة الفنادق)

فمع زيادة الحاجات أصبح كثير من الأسر يفضلون تناول الطعام خارج المنزل، وهذه العملية تتطلب التركيز على عنصرين هما (الخدمة والمأكولات).

فالخدمة هى مجموعة من المنافع غير الملموسة التى تقدم للضيف.

ولا يمكن إغفال الدور الذى تؤهله إدارة الأغذية والمشروبات عن طريق العاملين بها الذى لهم دور كبير فى التسويق والبيع، فالفنادق تحتاج إلى مهارات وكفاءات على مستوى عالى يساعد على توفير المناخ المناسب للضيوف.

فإذا كان السائح يأتى إلى بلدنا للتمتع بسحر مناخها ومشاهدة روائع آثارها فإن أحداً لا يستطيع أن ينكر أن تذوقه لمأكولاتنا الوطنية يعد جزءاً مكمل وهاماً له خلال رحلته إلى بلدنا وكذلك التمتع بحسن الخدمة.

نشاط الفندق يرتكز على إدارة الأغذية والمشروبات لأنها تساهم بشكل كبير فى ربح الفندق. وتعتمد على ممارسة نشاطها على الحفلات والملهى الليلي والمطاعم المتعددة التى تساهم فى زيادة إيرادات الفندق.

فالسياحة والفنادق لها دور كبير فى زيادة الدخل القومى خاصة أن الله سبحانه وتعالى وهب لمصر مميزات عديدة تجعلها دولة سياحية فريدة.

وكما نعلم جميعا فإن الحكومات تعمل على نشر السياحة بجميع أنواعها وأشكالها وتحاول جاهدة توفير البنية الأساسية لها.

حيث أنها مورد من موارد الدخل الحكومى من ناحية كما أنها مورد هام من موارد الشركات العامة والخاصة وتعمل على انتعاش الاقتصاد الذى يعود على المجتمع بالمنافع.

لذلك جاء هذا الكتاب ليوفر للقارئ العربى كيفية إدارة الأغذية والمشروبات.

أتمنى أن أكون قد قدمت إضافة جديدة للمكتبة العربية الفندقية.

هذا وبالله التوفيق

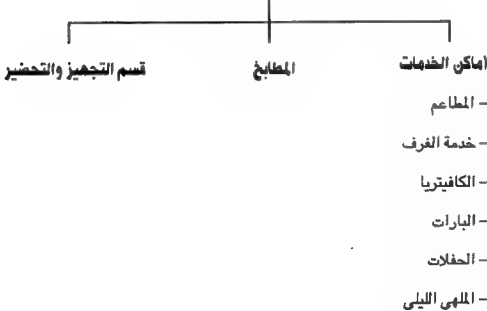
المؤلف

إدارة الأغذية والمشروبات

Food and Beverage Department

إدارة الأغذية والمشروبات من أهم الإدارات بالفندق، ومهمتها القيام بخدمة الضيوف الذين يستخدمون المطاعم والحفلات والمقهى الليلي والبارات ... إلخ ويتوقف نجاح هذه الإدارة على المطبخ وكيفية عمل قوائم الطعام والخدمة التي يقوم بها العاملين ومتابعة المبيعات ويتولى رئاسة هذه الإدارة مدير الأغذية والمشروبات وهو يقوم بعمل الميزانيات التقديرية لنظام الفندق من حيث المشتريات وقوائم الطعام وكذلك ينظم العمل بين أقسام الأغذية والمشروبات والمتابعة على ما تم إنجازه من أعمال وإنتاج وكيفية حل أى أخطاء حتى يتم نجاح هذه الإدارة.

أقسام إدارة الأغذية والمشروبات



مدير الأغذية والمشروبات

هو المسئول الأول أمام المدير العام عن كل كبيرة وصغيرة في إدارة الأغذية والمشروبات ويعمل على زيادة المبيعات ومعالجة أسباب نقصها ومناصرة الإيرادات اليومية ويمكن تلخيص أهم أعماله في الآتي:

- تعيين العاملين بالاتفاق مع مدير المستخدمين وتحديد الحوافز والمكافآت لهم.
- دراسة السوق والتكاليف وحجم المبيعات للحفاظ على سمعة المكان.
- متابعة دفتر الحضور والانصراف ودفتر التقرير اليومي Log book.
- متابعة التخزين في المخازن وكذلك نظام الصرف.
- الاستلام يتم حسب السياسة المتبعة للفندق.
- عمل التقارير اليومية.
- عمل الاجتماع الدوري مع مديري الأقسام التابعة له.
- متابعة برامج التدريب.
- التنسيق وحل المشاكل من أجل تحقيق الأهداف بين الإدارات.
- التطوير للأحدث باستمرار.
- المرور على الأقسام التابعة له والتأكد من سير العمل حسب السياسة المتفق عليها.
- متابعة الإعلانات وشكاوى الضيوف وعدد المبيعات اليومية وكذلك المشتريات والصرف من المخازن واستخدام الأدوات والمعدات بالطرق الصحيحة.

* * *

الْبَابُ الدَّوْلِي

الطرق الفنية

للخدمة

الفصل الأول

الخدمة الفرنسية:

ظهر هذا النوع من الخدمة فى بعض القصور الفرنسية. تعتمد على إمكانيات المطعم ومستواه.

تقديم الأطباق فارغة بشكل مباشر من جهة اليمين ثم يتقدم مسئول الخدمة بتقديم السرفيس الخاص بالطعام مروراً بالغرف ليقوم الضيف بخدمة نفسه.

يتم عرض السرفيس الخاص بالطعام مزوداً بالغرف من جهة الشمال ليقوم الضيف بخدمة نفسه.

ويمكن القول بإيجاز أن المجموعات الصغيرة التى تتكون من ثلاث أفراد فاقبل توضع الأطباق على المنضدة ويعرف هذا النوع من الخدمة فى فرنسا بخدمة الأسر.

أما فى حالة المجموعات الكبيرة (4 أشخاص فأكثر) يستخدم لذلك المنضدة الجانبية. يحضر مسئول الخدمة الأطباق من المنضدة الجانبية يقدم أمام الضيف.

فى بعض الأحيان تحتاج الخدمة إلى تقطيع بعض أصناف الطعام أو تجهيز أو خايط بعض الأطعمة فمن طريق المنضدة الجانبية يمكن عمل ذلك. وأن هذا الأسلوب يسمح للضيوف أن يروا كيفية التجهيز أمامهم.

هذا النوع من الخدمة لا يحتاج إلى عدد كبير من مسئولى الخدمة. وكذلك عم السرعة فى الخدمة.



French service. The waiter prepares the dish on the gueridon at the guest's tableside.

شكل (١)



French service technique. Holding the service fork and spoon.

شكل (٢)

الخدمة الإنجليزية:

يعد هذا النوع من الاساع في الخدمة التي نشأت من العادات والتقاليد الإنجليزية العريقة

وذلك أن يقوم الداعي بتقسيم السرفيس، بتقديمه بنفسه للضيوف

الخدمة الإنجليزية فى المطاعم:

يقوم مسئول الخدمة بتقديم الطبق فارغ أمام الضيف وبعد ذلك خدمة الضيف من السرفيس من الناحية اليسرى.

وقد نشأت هذه الخدمة عن طريق قيام الداعى بتقطيع الطيور أو اللحوم وتوزيعها إلى المدعوين.

تعتمد هذه الطريقة على قيام مسئول الخدمة بإحضار الأطباق إلى المنضدة الجانبية وبعد ذلك يضع طبق أمام كل ضيف ويحضر السرفيس ثم يقدم الطعام إلى كل ضيف.

تحتاج هذه الطريقة إلى الخبرة والكفاءة ومعرفة تامة بأنواع الطريقة وطريقة خدمتها.

حدث مؤخراً اختلاط بين الخدمة الفرنسية والخدمة الإنجليزية خاصة بين طلاب المعاهد والمدارس الفندقية ولكن مع التدريس والدراسة الواضحة سوف يزال هذا الاختلاط.

الخدمة الروسية:

يتطلب هذا النوع من الخدمة المزيد من المهارات والفنون فى الإعداد والتجهيز للأطباق من مسئول الخدمة أمام الضيوف باستخدام الجريون ومن المعروف أن هذه الخدمة كانت تقدم للملوك والعظماء نظراً لفخامتها فى العرض والتجهيز لأنها تحتاج إلى مهارات عالية من مسئولى الخدمة فى تقطيع وتجهيز الطيور واللحوم على الجريون وخدمة كل ضيف على حده.

وقد نشأت هذه الخدمة من التقاليد الروسية القديمة التى تتميز بتناول اللحوم والطيور والأسماك كاملة ويقوم مسئولى الخدمة بتحضير الجريون بالقرب من المنضدة مزوداً بالأنوات الخاصة به والأطباق فارغة ثم يقوم بعرض السرفيس على الضيوف ليروا الطعام ثم يتم إرجاع السرفيس إلى الجريون ويبدأ فى الإعداد والتجهيز.

وعرف هذا النوع من الخدمة منذ القرن التاسع عشر. ويعتمد أيضاً على تجهيز الأطباق بشكل جميل وزخرفة الطبق وتزيينه وكذلك تقطيع وتجهيز أنواع الطعام قبل أن تقدم إلى الضيوف ويفضل أن يستعين مسئول الخدمة بمساعد له لتقديم الأطباق التى تم تجهيزها بمجرد الانتهاء منها مع مراعاة أن تتم الخدمة فى عناية مع الحفاظ على الشكل العام.

على سبيل المثال تنسيق ألوان الطعام فى الأطباق.



The veal cutlet has arranged and garnished in the kitchen

شكل (٣)

الخدمة الأمريكية:

عرف هذا النوع من الخدمة منذ سنوات حديثة ويعتمد على تجهيز الطبق داخل المطبخ ثم يحصل عليه مسئول الخدمة ويضعه على صينية خاصة ويقدم للضيف مباشرة من الناحية اليمنى ويستخدم هذا النوع من الخدمة فى المطاعم السريعة.

ودور المطبخ كبير جداً فى هذا النوع من المطبخ حيث أنه يقوم بتجهيز الطبق. ويسمى هذا النوع من الخدمة بخدمة الطبق ولا يتطلب هذا النوع من الخدمة عدد كبير من مسئولى الخدمة بل يستعان بعدد صغير. وأن نظام الخدمة الأمريكية يعتبر أكثر انتشاراً فى معظم فنادق ومطاعم الدول. ويعتبر أيضاً من أبسط وأسهل طرق الخدمة لأنه لا يحتاج إلى أى مجهود من مسئولى الخدمة.

وعند تجهيز الطبق فى المطبخ يجب مراعاة أن تكون الكميات مناسبة من حيث الكمية وأيضاً مكان وضع الخضروات والنشويات يجب أن يكون فى الوضع المناسب.



American or plate service.

The food has been arranged on the plate in the kitchen and is presented to the guest by the waiter.

شكل (٤)



Butler service. Champagne is served at a wedding reception

شكل (٥)

الفصل الثاني

مسئولو الخدمة فى المطعم

مدير المطعم:

يقوم بتنظيم المطعم المسئول عنه حسب اللوائح المعطاه إليه مع تقديم خدمة مدروسة -
تدريب العاملين عملياً واعطائهم التعليمات الخاصة باللوائح ومسئول عن مظهر العاملين.

يمكن تقسيم أعمال مدير المطعم إلى الآتي:

١ - قبل العمل:

المراجعة على الآتي:

- الإضاءة.

- نظافة النوافذ، الأرضية، عدم وجود أتربة.

- الستائر مفتوحة أو مقفولة حسب التعليمات.

- الكراسى (عدم وجود أى فضلات عليها).

- الموسيقى.

- نظافة قوائم الطعام.

- متابعة البوفيه والأطعمة الموجودة عليه جاهزة باستمرار.

- المراجعة على الأدوات.

- المراجعة على اصلاحات وإرسال طلبات للصيانة لاصلاحها.

- المفارش مناسبة.

- إعطاء تعليمات للعاملين بخروج الأدوات المستعملة أولاً بتول.
- فى حالة وجود غرف للملابس الضيوف يجب المراجعة عليها.
- المراجعة على الصلص.
- المراجعة على تزويجات الخدمة.

تخصيص:

- نسبة إشغال الفندق - الحجز - مبيعات الأطعمة - التقرير اليومي.
- مبيعات المشروبات.
- عدد الكفريات - تعليقات الضيوف - أى مشاكل لكل خام بالمطبخ أو الاستيراد.
- عدد السلاطات.
- مراجعة كشوف المرضى والإجازات.
- **مقابلة الشيف لمعرفة الآتى:**
- الموجود والغير موجود من الأطعمة.
- قوائم الطعام المحددة.
- أنواع الأيس كريم الموجودة.
- شورية اليوم.
- أنواع الأطعمة التى يفضل بيعها.

٣- أثناء العمل:

- مسئول عن الخدمة (إعطاء الكارت - السؤال عن المشروبات)
- عدم تأخير الخدمة.
- العاملون يتعاملون مع الضيوف بسلوك طيب.
- الأطعمة والخدمة على المستوى المطلوب.
- عدم وجود أى أخطاء بأثوات الخدمة.

خدمة الإفطار:

- التأكد من أن البوفيه كامل.
- خدمة الشاي والقهوة بمجرد جلوس الضيف.
- تقديم البيض والطلبات الأخرى.
- وضع أدوات جديدة بمجرد مغادرة الضيف.
- التأكد من جلوس المجموعات في أماكنها المخصصة لها.

خدمة الغداء والعشاء:

- التأكد من الترواليات تحتوى على الأدوات الخاصة بها وكذلك الماكولات.
- تجهيز الأدوات بمجرد جلوس الضيوف.

٣- بعد العمل:

- التأكد من رفع جميع الأدوات المستعملة.
 - التأكد من تجهيز المطعم للخدمة الآتية:
- غداء
- عشاء
- تجهيز دولا ب حفظ الأدوات ورفع الأدوات المستعملة الموجودة عليه.
 - التأكد من ارجاع الديكور وأطعمة البوفيه إلى المطبخ.
 - كتابة دفتر التقرير اليومي.
 - اعطاء التعليمات لمساعدته ليقوم بالمسئوليات المنسوبة إليه.
 - احترام اللوائح.
 - التأكد من أن جميع العاملين يتبعوا اللوائح حسب تعليمات المنشأة.

المستقبلية

الوظيفة الرئيسية للمستقبلية حسن استقبال الضيوف والاهتمام بهم مع الابتسامة وحسن الترحيب وعمل الحجز.

- ١- تجهيز أواني الزهور.
- ٢- المساعدة في عمل إذن الصرف لمتطلبات المطعم.
- ٣- المساعدة في حل مشاكل الضيوف
- ٤- متابعة مخزون البياضات (مفارش - قوط .. إلخ).
- ٥- المساعدة في عمليات البيع.
- ٦- بعد انتهاء العمل من تناول الطعام سؤاله عن انطباعه عن المطعم.
- ٧- مساعدة الكابتن في عمله خاصة في وقت الذروة.
- ٨- في حالة عدم وجود أماكن في المطعم اقتراح مكان آخر للضيف لحين تجهيز مائدة له.
- ٩- اصطحاب الضيوف إلى موائدهم وتنظيم تسكينهم على الموائد.
- ١٠- تقديم قوائم الطعام للضيوف.
- ١١- توديع الضيوف على الباب وشكرهم على حضورهم.

المستتر

يعتبر المسئول عن جميع الخدمات في المطعم.

ينوب عن مدير المطعم أثناء غيابه أخذ الحجز ويأخذ كل وظائفه.

١- يستقبل الضيوف في القسم الخاص به.

٢- اقتراح وبيع الأطعمة والمشروبات.

متابعة الآتى:

١- المراجعة على الأطعمة الموجودة وغير الموجودة في المطبخ، وكذلك الموجود وغير

الموجود في البار.

٢- الأدوات في دولاب حفظ الأدوات جاهزة للعمل.

٣- الصوصات نظيفة ومملوئة.

٤- الخبز والزبد جاهز على دولاب حفظ الأدوات.

٥- دولاب حفظ الأدوات مرتب ومنظم.

٦- الأدوات على الموائد نظيفة ومرتب.

٧- نظافة العاملين الذين يعملون معه.

٨- خدمة الضيوف بالطريقة المناسبة حسب سياسة الفندق.

٩- تقديم الطلبات للضيوف في الميعاد المناسب.

١٠- رفع الأدوات المستعملة بعد الانتهاء من تناول الطعام.

١١- في حالة وجود أى شكوى للضيوف محاولة حلها وفي حالة عدم الإمكان إبلاغ

رئيسه المباشر.

١٢- تدريب العاملين في المطعم.

١٣- سياسة الفندق للحريق والأمان والأمن الصناعي.

١٤- شكر الضيف بعد الانتهاء من تناول طعامه وسؤاله عن رأيه في الخدمة والطعام

في المطعم.

١٥- حساب الضيوف.

١٦- القدرة على قيادة المجموعة التي تحت إشرافه.

١٧- التأكد من نظافة جميع العاملين (الشعر - الأظافر - الزي - الذقن).

كابتن

الكابتن مسئول عن مجموعة مناخد في جزء معين في المطعم ومعه مساعدين والاشراف على العاملين الذين يعملون معه:

- ١- سؤال الضيوف عن طلباتهم وكتابتها في الشيك.
- ٢- إعطاء التعليمات للوتير والباس يوس عن كيفية سير العمل.
- ٣- متابعة الأدوات قد تم وضعها على المناخد بناء على قوائم الطعام المقدمة.
- ٥- متابعة تجهيز دولا ب حفظ الأدوات من صلص وخلافه ... إلخ.
- ٦- مسئول عن نظافة العاملين الذين يعملون معه.
- ٧- التأكد من أن العاملين يتبعوا سياسة الأمن والأمان والحريق.

التأكد من الآتى:

نظافة المطعم - تجهيز جميع الأدوات - وجود الصلص في دولا ب حفظ الأدوات - الخبز والزبد - المناخد - رفع الأدوات المستعملة - المعاملة - الخدمة المدروسة.

بعد العمل:

يتأكد من جميع البياضات - نظافة الأدوات - تدريب العاملين - مراجعة الفواتير - وداع الضيوف أثناء مغادرتهم المطعم.

الويتير

مساعدة الكابتن فى أخذ الطلبات

- أن يكون القسم الذى يعمل فيه نظيف باستمرار.
- أخذ الطلبات من الكابتن لأعطائها للمطبخ وتجهيزها.
- إعطاء التعليمات للباس بوى لاحتضار المكولات والمشروبات والتأكد من مطابقتها للمطلوب عند احتضارها.
- رفع الأدوات المستخدمة بعد الانتهاء من تناول الطعام.
- خدمة الأطعمة والمشروبات للضيوف.
- فى حالة وجود أى شكوى يجب أن يرفعها إلى رئيسه المباشر.
- تجهيز المناضد ونولاب حفظ الأدوات.
- أخذ الطلبات من الكابتن وإرسالها للمطبخ.
- مراجعة الأطعمة قبل تقديمها.
- التأكد من تقديم الخبز والزبد.
- خدمة المشروبات.

الباس بوى

يقوم بمساعدة الوتير خاصة فى أعمال النظافة الخاصة بالأدوات:

- مسئول على نظافة أدوات الخدمة.
- تجهيز الورد.
- تجهيز تروالليات الخدمة.
- تجهيز دولاب حفظ الأدوات.
- إحضار المأكولات والمشروبات للضيوف.
- تغيير البياضات من غرفة البياضات.
- متابعة تعليمات الأمن والأمان والحريق.
- رفع الأدوات المستعملة التى استخدمها الضيوف إلى الاستيوارد
- وتنظيف المناضد
- خدمة الماء.
- تغيير البياضات.
- تلميع الأدوات والتروالليات.
- تجهيز المناضد.
- إحضار أثون الصرف.

الفصل الثالث

جودة مستوى الخدمة

قائمة مراجعة الخدمة في المطعم

عدد الأشخاص	الوقت	التاريخ
قاعة الطعام	الدرجات	الفاحص
نعم / لا		
هل تم الحجز بلطف وبطريقة وبأسلوب لبق؟		
هل تم جلوسك في خلال عشر دقائق من وقت الوصول؟		
التعليق بخصوص الحجز:		
تمت التحية بلطف بمجرد الوصول؟		
وجه لك الحديث بالاسم؟		
ابتسم مع نظرة بشوشة.		
استعمل العبارات الودية؟		
أسلوب كريم وحنون؟		
هل تم الحجز بلطف وبطريقة فنية وبأسلوب لبق؟		
التحدث بنبرة لطيفة؟		
الإجابة علي الأسئلة بلطف وثقة (واسع الاطلاع)		
هل تم الحجز بلطف وبطريقة فنية وبأسلوب لبق؟		
المظهر أنيق والزّي مهتم؟		
هل تم جلوس مجموعتك بسرعة وفي مائدة مرضية؟		
المراجعة علي الخدمة أثناء الوجبة		
شكرك ودعائك للحضور مرة ثانية؟		
ملاحظات:		
سلوك مسئول الخدمة:		
ابتسم مع نظرة بشوشة؟		
رحب بك في خلال دقيقتين (من جلوسك)؟		
استعمل العبارات الودية؟		
استخدم أسلوب فني للبيع (مع الاقتراح)		
المظهر أنيق والزّي مهتم.		
خطوات الخدمة:		
هل تم سؤالك إذا كنت تفضل كوكتيل؟		

هل تم تقديم الكوكيتل بالطريقة المناسبة (الصحيحة)؟
 هل تم تقديم قائمة النبيذ؟
 هل تم أخذ الوقت بسرعة؟
 هل أجاب مسئول الخدمة عن محتويات قائمة الطعام بصورة صحيحة؟
 هل اقترح مسئول الخدمة نبيذاً ملائماً مع الأنواع التي طلبتها؟
 هل الأنواع التي طلبتها قدمت صحيحة لكل شخص من مجموعتك؟
 هل سأل مسئول الخدمة «من طلب ماذا .. أثناء التقديم؟
 هل تم تقديم الخبز الساخن والزبد بمجرد طلبك للأطعمة؟
 هل تم عرض خبز إغصافني أثناء الوجبة؟
 هل تم تقديم المانج والأدوات المناسبة لكل نوع من القائمة؟
 هل تم تقديم كل طبق في وقته المناسب بدون تعجيل أو تأخير؟
 هل مسئول الخدمة راجع بعد كل طبق قيم؟
 هل تم رفع الطبق المستخدم كما يجب قبل تقديم الطلب الذي يليه؟
 هل تم تقديم المسلك في الوقت المناسب؟
 هل كانت الأنواع والإجمالي صحيحة؟
 هل مسئول الخدمة شكرك ودعاك للعودة مرة ثانية؟
 ملاحظات:

حالة قاعة الطعام

هل تم إخلاء المواضع بسرعة وإعادة وضع الأدوات؟
 هل كانت المسحاة نظيفة؟
 هل تمت نظافة الأثاث؟
 هل كانت التوافذ نظيفة؟
 هل كان تولاب حفظ الأدوات نظيفاً ومرتباً؟
 هل كانت المفاتيح نظيفة وفي حالة جيدة؟
 هل كان المصنعي، والفضيات نظيفة ولامعة؟
 ملاحظات:

مجموع الدرجات:

قائمة المراجعة للخدمة

الشخصية:

- ١- تعريف مسئول الخدمة باللوائح التشغيلية للجريدة .. التكلفة.
- ٢- تنمية قواعد الخدمة على أساس قائمة الطعام. مستويات المهارة الشخصية، النواحي الصحية، ساعات الخدمة، حجم التشقيل، وحجم المبيعات.
- ٣- القائمين على الخدمة يعتبرون أنفسهم وكلاء علاقات عامة للمؤسسة.
- ٤- المظهر وصحة العاملين قبل كل فترة طعام.
- ٥- العاملين هادئون وواثقون من أنفسهم ويعتمد عليهم وأمناء بالإضافة للمهارات الفنية وأن يكون لديهم أولويات التمني والتمسك بالخطوات والقواعد للمؤسسة.
- ٦- قبل الخدمة على المسئولين عن الخدمة تجهيز وإعداد الأماكن المسئولين عنها للخدمة.
- ٧- نظافة القائمين بالخدمة وإعادة ملئ دولا ب الخدمة بالأدوات قبل الغلق وترك المكان.
- ٨- على القائمين بالخدمة التمسك بقواعد الصحة الشخصية بتنفيذ التالي:
١٠- تنظيف الجسم.

Checklist for Serving

- Personnel:

1. Servers understand the operations standards for quality, cost, and sanitation.
2. Service standards are developed based on the menu, personnel skill levels, hours of service, the size of the operation, and its sales volume.
3. Servers see themselves as public relations agents for the establishment.
4. The appearance and health of servers is evaluated before each meal period.
5. Servers are friendly, calm, confident, alert, dependable, and honest. In addition to professional skills, they possess initiative and a willingness to adhere to the establishment's procedures and standards.
6. Prior to service, servers prepare themselves and their stations for service.
7. Servers clean and restock their station and complete closing duties before leaving the property.
8. Servers adhere to standards of personnel hygiene covering.
 - a. bodily cleanliness.

ب- المهينة.

ج - الشعر (إعارة التمشيط).

د - غسل الأيدي.

هـ - الزى.

و - الطلق.

٩- على مشرفى الخدمة مراجعة المطعم قبل كل وجبة.

١٠- على القائمين بالخدمة التمسك بقواعد النظافة بتنفيذ التالى:

(أ) - غسل الأيدي.

(ب) - عدم مضغ اللبان والتدخين والاكل.

(ج) - إفساد الطعام الطعام وذلك بترك الطبق أو إبقائه على الأرض.

(د) - عدم لمس الأشياء التى تقع من المائدة.

هـ - عدم لمس الأطعمة بالأيدي.

و - عدم لمس فضية المائدة بالأيدي.

(ز) - عدم استخدام فوطه الخدمة.

ى - استخدام صينية الخدمة.

١١- العاملين يحملون صوانيتهم بنظام ويأمان.

١٢- العاملين يعرفون اللوائح التشغيلية لحل شكاوى العميل بخصوص النواحي الصحية وخلافه.

١٣- العاملين مدربين على الحفاظ على القواعد الصحية للتشغيل.

- b. posture.
 - c. hair and hair. restraints.
 - d. handwashing.
 - e. uniforms.
 - f. jewelry.
9. Supervisors of services conduct an employee line-up and inspection of the facilities immediately before the meal period begins.
10. Servers adhere to standards of cleanliness covering:
- a. handwashing.
 - b. gum chewing, smoking, and eating.
 - c. disposing of food that has left the plate or dropped on the floor.
 - d. replacing dropped tableware.
 - e. touching food with hands.
 - f. touching tableware with hands.
 - g. maintaining service towels or napking.
 - h. maintaining service trays.
11. Servers load their trays neatly and safely.
12. Servers know the operations procedures for handling guests complaints about sanitation or any other concern.
13. Servers are trained to maintain the operations standards of sanitation.

الأدوات:

- ١- الأشياء الشخصية نظيفة والأدوات المستخدمة في الأغذية والمشروبات أيضا .
- ٢- الأدوات النظيفة صحيا تخزن بطريقة تقيها من التلوث.
- ٣- أدوات المائدة أيضا تتداول لذا يجب حمايتها من التلوث.
- ٤- المكان وبولاب الخدمة يجب الحفاظ عليهم دائما بالمخزون المناسب من أدوات المائدة.
- ٥- الطعام في المطعم وبولاب الخدمة يجب أن يقدم في أقل زمن ممكن لتلافي انخفاض حرارته في منطقة الحرارة الخطرة.
- ٦- الموائد والكراسي والزهور والشبابيك تنظف باستمرار ويحافظ عليها نظيفة.

Equipment:

1. Personnel regularly clean and sanitize equipment and utensils used in the service of food and beverage products.
2. Cleaned and sanitized utensils and equipment are stored in a way that prevents recontamination.
3. Tableware is handled so as to prevent contamination.
4. Stations and sidestands are kept restocked with adequate supplies of tableware and other necessities.
5. Food products at stations and sidestands have minimum contact with the temperature danger zone (TDZ).
6. Tables, chairs, floors, and windows are regularly cleaned and maintained.

قواعد السلامة والأمان للمطعم:

التالى هى القواعد والتنظيمات الضرورية لسلامة وأمان الموظفين ولتأمين العمليات الخاصة.

إنها غاية فى الأهمية اقرائهم بعناية، واتبع كل التفاصيل:

١- المشى وعدم الجري. إن الدقائق القليلة التى من الممكن توفيرها بالاستعجال. من الممكن أن تسبب فى الأضرار بك وبالأخرين.

٢- لا يتدخل فى المزاح.

٣- قم بالإبلاغ عن الحوادث والتلفيات للمسئول حالا.

٤- ابلغ عن المعدات المعيبة فورا، ولا تدع أحدا غيرك يقوم بذلك.

٥- افحص الأدوات قبل أن تستعملها، لا تستخدم أى آلة أبداً تحتاج إلى اصلاح.

٦- لا تشغل ماكينة قبل أن تحصل على حق إدارتها ويعد أن يتم تدريبك عليها.

٧- لا تشغل أى ماكينة «غير صالحة للعمل».

٨- افصل التيار الكهربائى عن أى ماكينة قبل أن تبدأ بتنظيفها.

٩- استخدم كل العوامل الامنية للأدوات.

١٠- استخدم الأدوات الصحيحة للعمل المطلوب.

١١- كن متيقظا للعمل المكلف بانجازه.

١٢- كن متاكدا من أنك تعلم كيف تعمل عملك، إذا شككت اسأل.

One property's Safety Rules for Dining Service

The following reules and regulations are essential to the safety of the individual employee and to the safe operation of the property. Thye are of major importance; read them attentively and follow them in every detail.

1. Walk. do not run. The few minutes saved by rushing could result in an injury to youreslf of another employee.
- 2- Do not engage in horseplay.
3. Report all accidents and injuries to your supervisor immediatly.
4. Report faully equipment immediately: don't leave it for someone elso to report.
5. Inspect equipment before you use it; never use a machine that needs repair.
6. Do not operate machinery unless you have the authorization and training to so so.
7. Do not operate equipment tagged :out of order".
8. Unplug electrical equipment before cleaning it.
9. Use all safety guards on equipment don't by pass them.
10. Use the proper equipment for the job.
11. Be alert to the task you are performing.
12. Be sure you know how to do a job; if in doubt, ASK.

- ١٣- انظر إلى أين أنت ذاهب .. وليس المكان الذي أنت موجود به فعلا.
- ١٤- اضئ الأنوار قبل دخولك الأماكن المظلمة.
- ١٥- اقتح كل الأبواب باحتراس وحذر.
- ١٦- حافظ على غلق كل المكاتب والملفات والأدراج.
- ١٧- الحفاظ على نظافة كل الأماكن.
- ١٨- وضع الاحتياطات في أماكن العمل الخاصة، مراقبة احكام الدخول، واستخدام المعدات الواقية.
- ١٩- استخدم درابزين السلالم.
- ٢٠- لا تحمل أبدا أكثر مما تراه مناسباً لك.
- ٢١- عند حمل أوعية الشاي والقهوة على صينية اجعل طرف الصب باتجاه مركز الصينية.
- ٢٢- فرغ كل الطفايات في أوعية حديدية.
- ٢٣- تدرب على العناية عند مناولة الشوك والسكاكين.
- ٢٤- يراعى ارتفاع الأطباق على التروالي (العجلة المتحركة) حتى لا تتعرض للوقوع في حالة التوقف المفاجئ أثناء السير بها به.
- ٢٥- عند حمل الصينية اجعل الأحمال الثقيلة لتأخية الجسم.
- ٢٦- كن حذراً عند مناولة الكاسات والأطباق.
- ٢٧- استخدم الجاروف والمكنسة لإزالة قطع الزجاج والصيني.
- ٢٨- لا تستخدم الكأس كمغرفة أيس كريم.

13. Look where you are going, not where you have been.
14. Turn on the lights before entering a dark room.
15. Open all doors with caution.
16. Keep all desk and the file drawers closed.
17. Maintain good housekeeping in all areas.
18. Show caution in special work areas; observe restriction on entry and use protective equipment.
19. Use handrails on stairs.
20. Never carry so much that you obscure vision.
21. When carrying coffee pot and teapots on tray, turn the spouts toward the center of the tray.
22. Empty all ashtrays into a metal container.
23. Exercise care when handling knives and forks.
24. Limit stacks of dishes on carts to a height that will not topple if you make a sudden stop.
25. When carrying a tray, place the heavy load toward the body.
26. Use care in handling glasses and dishes.
27. Use a pan and broom to sweep up pieces of glass or china.
28. Do not use glasses as ice scoops.

- ٢٩- لا تلمع الكأس بدفع الفوطة إلى داخل الكأس.
- ٣٠- احفظ كل السكاكين بطريقة التخزين الصحيحة في حالة عدم استخدامها.
- ٣١- عند صب ماء ساخن أو قهوة من كراف أدر السدادة ببطء.
- ٣٢- لا تحمل أبدا أكثر من ستة إلى ثمانية أطباق على الصينية الواحدة.
- ٣٣- علم الأماكن المبللة في الأماكن العامة وذلك بالقاء فوطه فوقها إلى أن تنظف ونبه العملاء إلى تلك المخاطرة حتى يتمكنوا من تفاديها.
- ٣٤- لا تتعجل وأنت تحمل صينية من وإلى غرفة الطعام.

29. Do not polish glasses by forcing a towel inside the glass.
30. Keep all knives in proper storage when not in use.
31. When drawing hot water or coffee from an urn, turn the spigot slowly.
32. Never carry more than six to eight plates per tray.
33. Flag spills in public areas by dropping a towel over the spot until it's cleaned up; alert guests to the hazard so they can avoid the area.
34. Do not rush carrying trays to and from the dining room.

الجرء

- ١- الخطورة الممكنة حيث أن الطعام يجب أن لا يعرض لمنطقة TDZ منطقة الحرارة الخطرة خلال النقل والتقديم (أقل وقت ممكن).
- ٢- الثلج يحمل بواسطة العاملين فى حامل الثلج أو عن طريق العميل إذا توافرت ماكينة الثلج الأتوماتيكية.
- ٣- المناج والمخ والفلل وأوانى الصلص متوفرة.
- ٤- الأنوات الموزعة مخزنة بطريقة صحية وأمنة.
- ٥- إعادم تقديم.
- ٦- الطعام تحت الخدمة يجب أن يحمى من التلوث.
- ٧- أنوات المائدة (عد أكواب المشروبات والكئوس) يجب أن لا يعاد استخدامها بواسطة نفس العميل.
- ٨- تحديد مستوى الجودة المطلوب من ناحية المظهر العام. الخياطة، اللون، مزيل العرق، الحرارة والمعروفين للعاملين ويراجعوا قبل توصيل الطلب للعميل.

Continued

Inventory:

1. Potentially hazardous foods have minimum exposure to the TDZ during display and service.
2. Ice is dispensed by employees with ice-dispensing equipment or by guests if an automatic dispensing machine is available.
3. Condiments, seasoning, and dressings are available in individual serving packages or approved self-service containers.
4. Dispensing utensils are stored in a safe and sanitary manner.
5. Re-service of packaged food is limited to items that are unopened, in sound condition, and are not potentially hazardous.
6. Food on display is protected from contamination.
7. Tableware (except beverage cups and glasses) is not reused by self-service guests.
8. Acceptable quality levels defined in terms of appearance, texture, color, odor, and temperature are known to servers and checked before an order is delivered to the guest.

التسهيلات:

- ١- تنظيف تسهيلات الخدمة وتملح ويحافظ عليها نظيفة.
- ٢- تفتيش الحمامات بانتظام وتنظيفها.
- ٣- تسهيلات الخدمة يجب أن تكون نظيفة وجافة وخالية من العطور.
- ٤- تحقيق مستوى الإضاءة المطلوب.
- ٥- المشرفين يعملون على تفتيش تسهيلات الخدمة قبل كل فترة طعام.
- ٦- تفتيش قوائم الطعام لإزالة القديم والمتسخ والتالف.

Facilities:

1. Facilities are routinely cleaned, maintained, and repaired.
2. Restrooms are regularly inspected and repaired.
3. Facilities are clean, dry, and odor-free.
4. Adequate lighting levels are maintained.
- 5- The supervisor conducts a facility inspection immediately before the meal period.
6. Menus are inspected to remove all dirty, soiled, or spotted menus from circulation.

قاعة الحفلات وخدمة طعام البوفية:

- ١- الاستخدام الصحيح فى التحكم فى درجة الحرارة.
- ٢- مراجعة فرش المكان قبل بدء الخدمة.
- ٣- اختيار أصناف قائمة الطعام على سهلة وأمنة وسريعة مع من يمكن تقديمها له.
- ٤- توفير المعدات والأدوات اللازمة للحفاظ على درجة حرارة المنتج.
- ٥- الأغذية والمشروبات خالية من أى ملوثات.

الحفلات الخارجية:

- ١- المعدات ووسائل النقل الخاصة متوفرة وبكمية كافية.
- ٢- مراقبة التحكم فى درجة حرارة الوقت مغلقة.
- ٣- وقاية الأغذية خلال عمليات التخزين والنقل.

خدمة الغرف:

- ١- تأسيس ونظام خدمة الغرف يحصل على رضا العميل ويكون مورد هام للمكان.
- ٢- تقدير أهمية الجودة النوعية للمنتج ومراقبة التحكم فى الحرارة.
- ٣- تدريب العاملين على التمسك بقواعد المكان.
- ٤- قوائم الطعام محددة طبقاً للأنواع التى تساعد على نجاح العمل.
- ٥- أدوات المائدة التالفة وكذا المفارش والمعدات تزال فوراً من غرفة العميل أو الممرات.

Banquet and Buffet Food Service:

1. Correct time-temperature controls are practiced.
2. Station setup is checked before service begins.
3. Menu items are chosen for the ease, safety, and speed with which they can be served.
4. The necessary equipment and utensils are available to maintain product temperatures.
5. Food and beverage products are free of contamination.

Off-Premises Catering

1. Special equipment and transportation vehicle are available in sufficient quantity.
2. Product time-temperature controls are closely monitored.
3. Food is protected during storage and transportation.

Room Service:

1. Room service standards are established based on guest satisfaction and the resources of the property.
2. Product quality and time-temperature controls are assessed.
4. Menus are limited to those items that the operation can successfully prepare and deliver to the guestrooms.
5. Soiled tableware, linen and equipment is promptly removed the guestrooms or hallways.

Flow Chart Showing Standard Procedures for guest Service in one Dining Room

FUNCTION التفحص المسبق

Guest Expectations

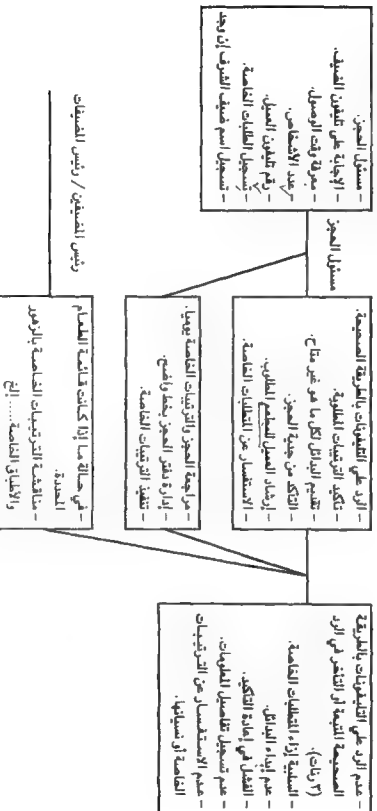
ترقب الضيف

Guest Expectations

القصور

Guest Expectations

A. Reservations Made



الشخص المسئول

Guest Expectations

توقع الضيف

Guest Expectations

القصود

Guest Expectations

B. Reservations Made

- اسم العميل.
- توفير موقف سيارات مناسب.
- التهمة بذكر اسم العميل.
- التهمة بصحرة بواسطة العامل المسئول.
- تأكيد الحجز.
- قبلية على المائدة.
- اختيار مسئول الخدمة بوضوح.

مقرئو دليل

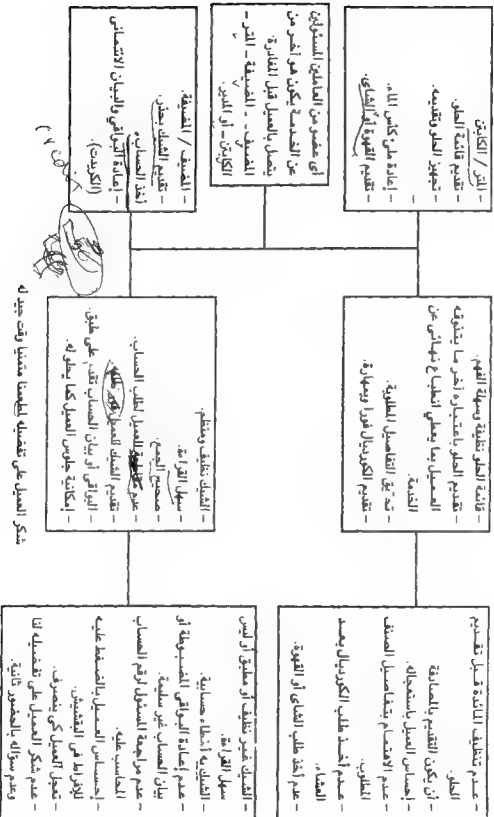
- تأمين المكان المناسب للسيارات.
- المائدة معدة للعميل الحاضر.
- يجلس العميل على المائدة مع وضع إزالة المائدة الزائدة قبل وصوله في الاختيار.

راجع التالي:

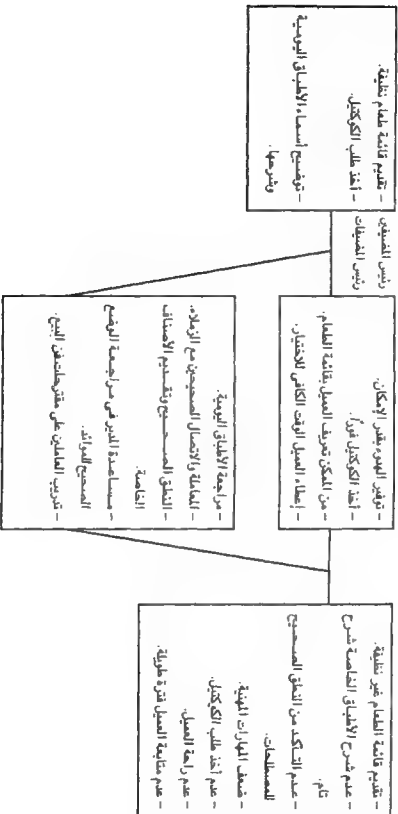
- اللوائح معدة - قوائم الطعام بتلبية.
- حاملو اكلين يرتدون الزي المناسب.
- الصنعي والخدمة والاكراب بتلبية.
- حراكرياسي بتلبية.
- الفارش خالية من الغريب.
- حريمه العملاء جاهزة.
- لزهور بخمرة يانعة.
- لوانج نظيف.
- جميع التسهيلات متاحة وجاهزة.
- إنشاء الفلة بين العميل والمسئول عن الخدمة.

- عدم تأمين موقف سيارات مناسب.
- الانحيازة في استقبال العميل.
- الحجز غير مضمون.
- المائدة غير مريحة.
- المائدة غير جاهزة.
- الطلب من العميل الانتظار زمنيته.
- إحساس العميل بأنه يجب أن يدفع البلاءميش قبل الخدمة لتحقيق خدمة جيدة.

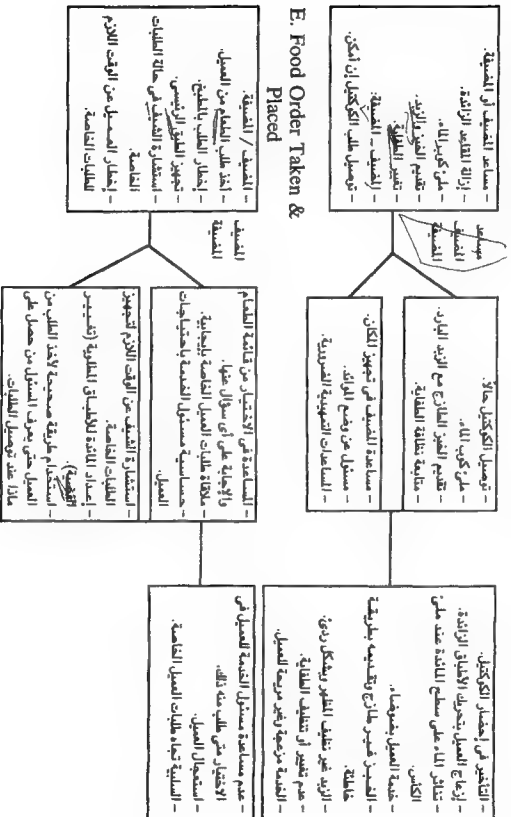
I. ENTREMETS



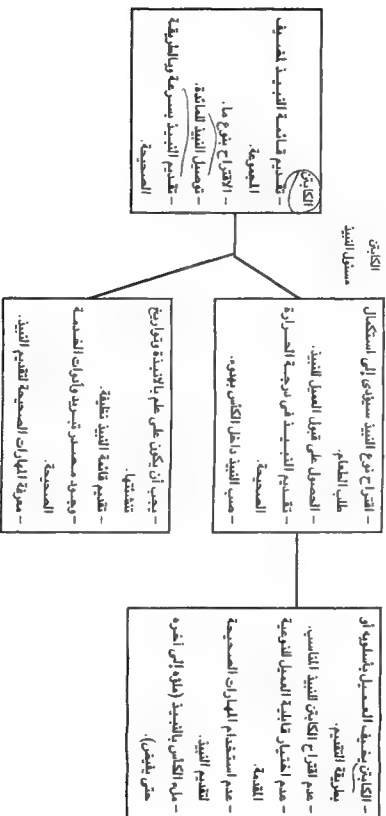
C. MENU INTRODUCD



D. Preliminaries Before Food Order is Taken



F. Wine List Introduced



G. Food Presentation - I cours

المضيف - المضيقة	مساعدة المضيف
- تقديم الطبق الأول.	
- التأكيد من الوقت الصحيح	
- الراحة التأكيد من كمالات وصحة الطبق.	
- هديم الطبايات بمنايا.	
- استخدام التواعد التبعة للخدمة.	

الاهتمام البارزة بتقديم بارادة والحارة	المضيقة
- تقديم حارة.	
- صيف الشرف والسيدات أولا.	
- الطبايات تقدم كاتلة كما طالت.	
- الطبق يطبق لمن طلبة فون سؤال عن	
- من طلبة حاراً؟	
- تقدم الطبايات بمنايا امام العميل.	
- عدم المناظمة والارضاع - توكبير	
- الهدوء.	

- عدم استخدام المضيقة المناسبة.	
- الاكل المساخن يقدم في طبق بارد	
- البار يقدم في طبق ساخن.	
- تقديم الطلب غير كامل.	
- تقديم الطلب لن لم يطله.	
- تقديم الطلب للعميل بطريقة خاطئة.	
- ارضاع ومقاطعة العميل.	
- سؤال العميل عن من حصل على حاراً؟	

H. FOOD PRESENTATION-II COURS

الخدمة التالية ايضا من مستويات الاجراء I.H.G	
- متابعة المائدة للاطمئنان على العميل	
- لرضاء عن الطعام والخدمة.	
- اظهار الاحترام بالعميل.	
- تصحيح العجز بإحضاره وحل المشاكل.	

- عدم إحساس العميل بأنه متطفل أو غير مرغوب فيه وعدم استجابه.	
- إحساس العميل بأنه مدلل.	
- إيقاعه مسترخي.	

مساعدة المضيف أو مساعدة المضيقة.	
- توكيد الخبز والزبد.	
- إعادة ملي كأس الماء.	
- تغيير الطايات.	
- رفع الطبق الأول.	
- المضيف الطبق الثاني.	
- تقديم الطبق الثاني.	
- إعادة كل ما بالقسم G.	

- عدم تجديد الخبز والزبد.	
- الطايات غير نظيفة.	
- تنظيف الاطباق بوضوح أو تلويع.	
- إزالة الاطباق قبل انتهاء العميل من طعامه.	
- تدخل العميل على انتباهه إلى عدم تحقيق التفاصيل المطلوبة.	
- احتياجات العميل لم تتفقد كما طلبها.	

قائمة المراجعة لإعادة فتح المطعم

Dining Room Pre-Opening Checklist

Serving Supply Areas		Required Quantities						
A. Prestock with all necessary service supplies		W	T	W	TH	F	S	SU
Tabeleloths	المفارش							
placemats	لوحة من الورق (بدل المفارش)							
napkins	فوط النزلاء							
knives	السكاكين							
forks	الشوك							
teaspoons	ملاعق الشاي							
soup spoons	ملاعق الشورية							
cocktail forks	شوك الكوكتيل							
steak knives	سكاكين الاستيك							
juice glasses	كؤوس العصير							
water glasses	كؤوس الماء							
coffee cups	فناجين القهوة							
salad plates	إطباق السلطة							
side dishes	أطباق الزيد							
bread/butter plates	أطباق الخبز والزبد							
dessert plates	أطباق الحلوى							
soup cups/bowls	بولة الشورية - فناجان الشورية							
coffe	كراف القهوة							
water pitchers	كراف الماء							

قائمة المراجعة لإعادة فتح المطعم

Dining Room Pre-Opening Checklist

Serving Supply Areas		Required Quantities						
A. Prestock with all necessary service supplies		W	T	W	TH	F	S	SU
wine brackets/stands	حامل النبيذ							
candles	الشمعدان							
doilies	ورق دويلي							
other	أخرى							
B. Prestock with food supplies:								
salt	ملح							
pepper	فلفل							
sugar	سكر							
steak sauce	صلصة الاستيك							
ketchup	الكاتشب							
mustard	المستارده							
wochestershir sauce	ورشسترشير صوص							
preserves	المربى							
butter	الزبد							
cream	الكريمة							
milk	اللبن							
sour cream	سور كريم							
crackers (salline and/or oyster crackers)								

←

		Required Quantities						
		S	SU	M	T	W	TH	F
Decaffeinated coffee	قهوة بدون كافيه							
Horeseradish	هورس رادش							
tea bags (variey of flavors)	علب الشاي (نكهات مختلفة)							
Lemons	الليمون							
filled ice bins	أواني الثلج مملوءة							
Others:	أخرى							
2- Public Areas	أماكن عامة							
Reception area clean	مكان الاستقبال نظيف							
Foyer clean	نظافة أماكن الاستقبال							
Public restrooms clean	التواليتات نظيفة							
Entry clean	نظافة المدخل							
Exterior areas clean	نظافة الأماكن الخارجية							
Dining room clean	المطعم نظيف							
Other:	أخرى							

←

		Required Quantities						
		S	SU	M	T	W	TH	F
3. Service Staff	خدمة العملاء							
Clean and proper uniforms worn	ارتداء الزي التنظيف							
Pre-opening meeting held	الاجتماع اليومي							
Stations assigned	الأقسام جاهزة							
Daily specials reported	التقرير اليومي الخاص							
Run-outs reported	تقرير بالناقص							
Out-of-stock items reported	الأصناف التي انتهت							
Groups/reservations discussed	مناقشة حجز المجموعات							
Guest checks dispensed	شيكات الضيوف							
Other:	أخرى							
4. Dining Room	المطعم							
Table decorations (flowers, candles, etc).	ديكور الموائد، الزهور الشمعدان							
Lighting	الإضاءة							
Regular and emergency exits	مداخل الطوارئ							
Air conditioning	التكييف							
Sound system	أجهزة الصوت							
No smoking signs	لوحة عدم التدخين							
Other	أخرى							

Check of Dining Room Accessories

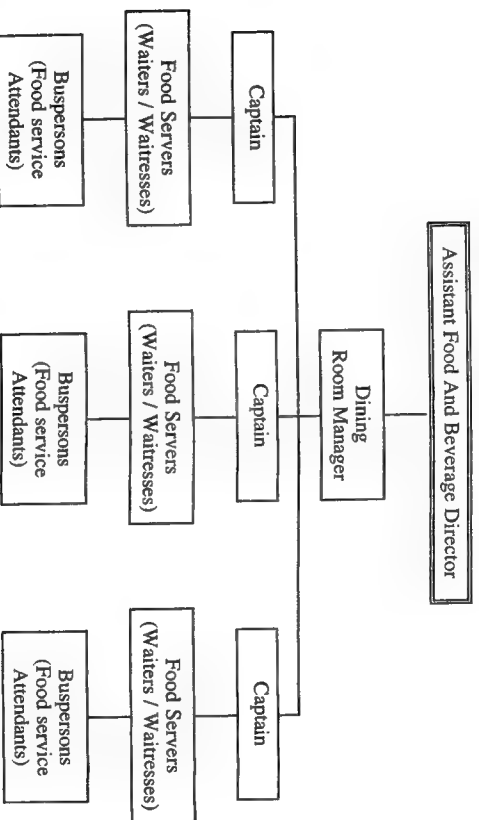
Menu boards	لوحة قائمة الطعام
Cutting boards	لوحة التقطيع
Ashtrays	طفايات
Flower vases	فازات الورد
Bottle openers	فتاحة الزجاجات (العلب)
Condiment holers	الماسك
Coffee creamers	كريمة القهوة
Sugar bowls	السكرية
Napkin holders	الفوطه
Butter dishes	طبق الزبدة
Candles	شموع
Salt and pepper shakers	الشيكرك
Teapots	براد الشاي
Coffee warmers	سخان القهوة
Water pitchers	دورق الماء
Plate covers	غطاء الطبق
Servers ladles	مغرفة الخدمة
Pie servers	ويتر الفطائر
Napkin dispensers	غرفة الفضية
Silverware bins	صينية
Food server trays	خدمة الطعام
Cocktail server trays	صينية الكوكتيل
Tray stands	حامل الصينية
Baby chairs	كراسي الأطفال
Chafing dishes	شفنديش
Corkscrews	فتاحة الزجاجات
Flashlights	إضاءة عاكسة



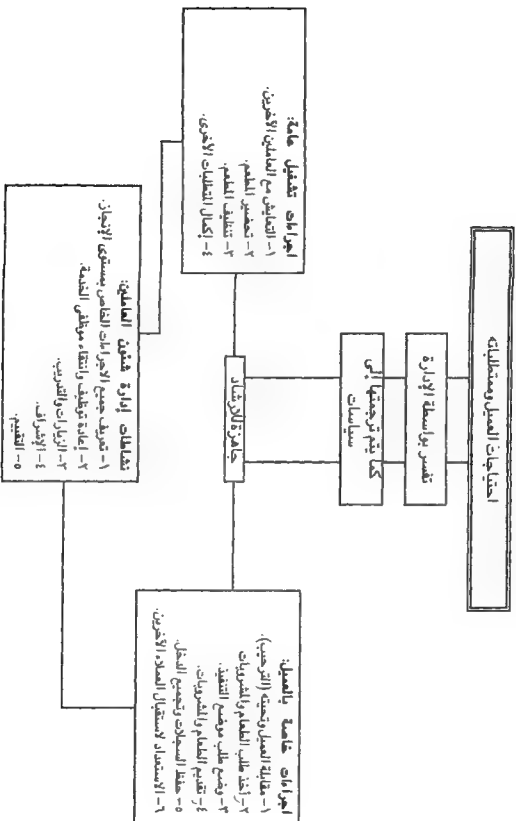
Check of Dining Room Accessories

Pens	غرف للطعام
Mobile transport carts	تروالليات نقل مجمعة
Bus carts	تروالليات متنقلة
Utility carts	تروالليات المرافقة
Bus boxes	صناديق متنقلة
Dish storage carts	تروالليات
Lce tongs	تخزين الطعام
Table numbers	رقم المائدة
Coffe servers	إناء القهوة
Oil and vinegar cruets	إناء للخل والزيت
Relish dishes	ملاحة الفلفل
Wine cooler stands	إناء وحامل النبيذ
Side stands	دولاب حفظ الأدوات
Cheese trays	صواني الجبن
Tip trays	صينية البقشيش
Wine carts	تروالى النبيذ
Salad carts	تروالى السلطة
Pepper mills	مطحنة الفلفل
Service plates	أطباق الخدمة
Wine decanters	دورق النبيذ
Food service towels	فوطه خدمة الطعام
Menus	قائمة الطعام
Utility buckets	دلو
Side towels	فوطه جانبية
Serving utensils	أوعية الخدمة

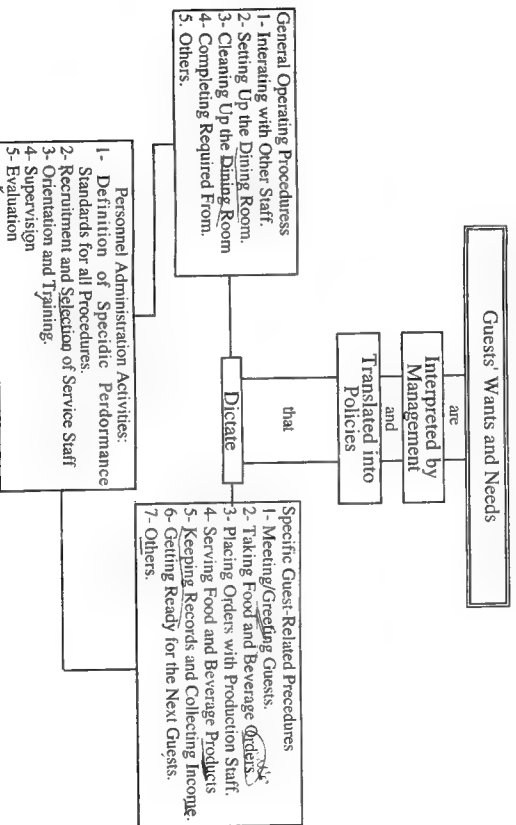
Organization of one Dining Room Operation



تطور إنجاز مستوى خدمة المطعم



The Development of Performance Standards for Dining Service



A Professional Image for Dining Service Employess:

Experienced front-house employees know there is nothing mysterious about projecting a professional image to guests. They know that while they must carry out the duties and responsibilities required by their jobs, they must also remember how important the "personal touch" is to guests. Professional employees always make an effort to:

- | | |
|--|---|
| 1- Be clean and neat | كن نظيف ومهذب |
| 2- Wear the required uniform. | ارتداء الزي المطلوب |
| 3- Have good poise and posture. | اتخذوا وضعاً متوازناً |
| 4- <u>Smile.</u> | لابتسامة |
| 5- Always be courteous. | كن مجاملادائماً |
| 6- Practice good manners. | اسلوب جيد |
| 7- Apply rules of etiquette. | قم بتطبيق قواعد الاتيكيت |
| 8- Cooperate with others as a member of the team. | تعامل مع الآخرين كعضو في الفريق |
| 9- Be dependable. | كن معتمداً علي نفسك |
| 10- Be friendly to guests and co-workers. | كن أميناً |
| 11- Be friendly to guessts and co-workers. | كن ودوداً أو متعاوناً مع الضيوف والعاملين |
| 12- Smoke only in designated places at designated times. | التدخين في الوقت والمكان المحدد |
| 13- Limit gum chewing to break times only. | عدم مضغ اللبان إلا في أوقات الراحة |

In many ways, good service is not overt, it simply requiers service employees to pay attention to what guests beed and provide it. Offen, guests never even notice service, but they do remember poor service.

Range of Estimated (Square Feet) for Dining Area Space

تقديم لمساحة المطعم بالتقديم المربع

Facility	التسهيلات:	Dining Area Space (Square feet per person)
Table Service	خدمة المائدة	12 - 18
Counter Service	خدمة الكاونتر	16 - 20
Booth Service	خدمة البار	12 - 16
Cafeteria Service	خدمة الكافيتريا	12 - 16
Banquet Service	خدمة الحفلات	12 - 16

Calculation of Annual Estimated Income for One Meal Period Based on Seat Turnover

الحساب السنوي المتوقع لعائد دخل فترة وجبة واحدة

Numer of Dining Room Seals	Average Seat Turnover (x)	Occupancy Factor (x)	Estimated Guests Served (=)	Check Average (x)	Estimated Daily Income per Meal Period (=)	Days Weeks (x)	Annual Weeks Open (x)	Estimated Annual Sales for Meal Period (=)
150	(x) 25	80% (=)	(300)	(x) 95.75 (=)	\$1,725.00 (x) 6	(x) 52 (=)		\$538,200
The "occupancy factor" indicates that not all dsining room seals are occupied at one thime								

Typical Turnover Rate

Facility	الكافيتريا التجارية	Hourly Turnover Rate
Commercial Cafeteria	الكافيتريا مدرسية	1.5 - 2.5
Industrial School Cafeteria	خدمة الكاونتر	2.0 - 3.0
Counter Service	فرع خدمة المائدة	2.0 - 3.0
Combination Counter Table Service	بالكاونتر	
Regular Table Service	انتظام خدمة المائدة	1.0 - 2.0
Leisurely Table Service	خدمة مائدة فارغة	5 - 1.0

A Reservation Sheet

تاريخ أداء الخدمة: Date of Service:							
رقم وحدة المائدة Table No.	عدد الأشخاص الذين No. in Party	اسم الضيف Guest Name (Please Print)	وقت الحجز Reservation Time	ملاحظات خاصة Special Information	رقم هاتفين Tel. No.	Reservation Taken by (Initials) أول حرفين	التاريخ Date
12 (2)	2	Ann Halm	8 : 00	rose in vac	353-5517	DP	April / 15
33 (8)	8	J. Moore	8 : 15	ms. Brith day	332-4448	MH	April / 20

Typical Cleaning Tasks Performed by Nonservice Personnel
أعمال النظافة التي يقوم غير مسؤولي الخدمة بإنجازها

1- Vacuum carpeted floors.	١- نظافة الأرضيات (الموكيت)
2- Mop Uncarpeted floors.	٢- نظافة الأرضيات بدون الموكيت
3- Clean such surfaces as window ledges and tops of partial walls.	٣- نظافة الأسطح النوافذ وأعلى الحوائط
4- Spot-clean walls,, floors, and other areas requiring Special attention	٤- نظافة الحوائط جيداً والأرضيات والأماكن الأخرى التي تتطلب عناية خاصة
5- Clean floor, wall, and sailing air vents.	٥- نظافة الأرضية والحوائط وفتحات تهوية الأسقف.
6- Clean decorations and lighting fixtures.	٦- نظافة الديكور والإضاءة
7- Clean table bases and chair legs.	٧- نظافة قواعد الموائد وأرجل الكراسي
8- Dust and polish metal	٨- نظافة الأتربة، تلميع الكراسي المعدنية
9- Wash vinyl booths, bar stools, etc.	٩- تنظيف مكان (كشك) الكروم وكراسي البار
10- Clean bar counter fronts.	١٠- نظافة كونتر البار
11- Polish foot rails, metal	١١- تلميع مساحات الأقدام والأجزاء الأخرى من البار
12- Wash, wax, or otherwise	١٢- غسل الشمع أو الاهتمام بمكتب المستقبل
13- Empty wastebaskets in public areas.	١٣- تفريغ ونظافة سلة المهملات
14- Clean public areas such as rest rooms, coat rooms, and foyers.	١٤- نظافة الأماكن العامة مثل التواليتات غرفة الملابس ويهو الاستقبال

Sample Job for a Food Serrver نموذج لوظيفة مضيف خدمة

JOB LIST*

Position : Food Server

Tasks : Employee must be able to perform the following tasks courteously and efficiently:

يجب على الموظف تنفيذ الآتى

متبعاً انجاز المهام بلطف

وكفاءة:

Date Prepared:

00/00/00

J.B. Number**

1. Greet and seat restaurant guests	تحية الضيف وجلسه	32
2. Serve water; kight candles	تقديم الماء وإشعال الشمعدان	33
3. Take beverage orders and serve drinks	أخذ طلب المشروبات وتقديمه	34
4- Present the food menu and beverage list	تقديم قائمة الطعام وقائمة المشروبات	35
5- Assist guests in making food and beverage selections	مساعدة العميل على اختيار الطعام والمشروبات	36
6- Place orders in the kitchen (using the call system)	إرسال الطلب فى المطبخ	37
7- Serve food and clear table between courses	تقديم الطعام مع تنظيف المائدة بين كل طبق	38
8- Serve wine and champagne	تقديم النبيذ والشمبانيا	39
9- Collect sales income dining room change	تجميع دخل المطعم	16
10- Remove stains from dining room carpets	إزالة البقع من سجاد غرفة الطعام	19
11- Set tables	فرش الموائد	21
12. Clean pantry and service station areas	تنظيف أماكن تقديم الخدمة	27
13- Other	أخرى	

- * This is partial job list. The list developed for a specific property should include all tasks to be performed by the employee.
- ** Job Breakdown Number. This number refers to the specific job description that breaks down the task into its identifiable, specific activities. The task and the appropriate job breakdown can apply to and appear in the job list for more than one position. For example, the Host/Hostess may also Greet and seat restaurant guests". If so, the job breakdown number (32) for the Food Server Position would also apply to the Host/Hostess position.

1. An ability to recognized faces and remember names.
2. An ability to be agood listenr.
3. An ability to make the guest feel important.
4. An ability to be attentive and tend to every request of the guest
5. Courtesy (They should help guests with coats, chairs, or dropped items, and use such words as "please", "thank you", and "excuse me" with the genuine concern which they imply)
6. Honesty (They should never deceive the guest or the food service operation)
7. An ability to work quietly
8. A senxitivity to the guest's wants and needs, and an ability to meet them
9. An ability to know when to speak and when to listen
- 10- ~~Tact~~ (They should say or do the right/thing at the right / time without offending others).

١- القدرة على إدراك الوجوه وتذكر الأسماء

٢- القدرة على الإنصات جيداً

٣- القدرة على إعطاء مكانة للعميل

٤- القدرة على الانتباه وإجابة متطلبات العميل

٥- الملاحظة

مساعدة الضيوف في رفع البالطو وفتح الكراسي واستخدام العبارات مثل من فضلك، شكراً لك. معتذراً مع اهتمام غير مصطنع وعناية

٦- الأمانة

عدم غش الضيف

٧- القدرة على العمل بهدوء

٨- الاحساس بمتطلبات العميل والاستجابة لها

٩- القدرة على معرفة الوقت المناسب للحديث

١٠- اللباقة

(يجب الحديث والعمل السليم والوقت المناسب بدون مضايقة الآخرين)

برنامج توجيهات للعاملين بالمطعم

Sample Orientation Program outline for dining Services taaff

Topic الموضوع	Time Allowed الوقت المسموح به	
I. Introduction:	(30 minutes)	مقدمة
A. Welcome		الترحيب
B. Company History & Background		نبذة عن تاريخ الشركة
C. Organization Chart		خريطة تنظيمية للشركة
D. Officers & Divisions		المديرين والأقسام
E. Other Introductory Information		معلومات أخرى
II. Benefits:	(20 minutes)	مميزات
A. Salary		المرتبات
B. Meals		الواجبات
C. Parking		السيارات
D. Discounts		الخصومات
E. Training		التدريب
F. Cresit Union		نظام في أمريكا
G. Savings Bonds		حوافز
H. Job Advancement		سلفيات
III. Employee Services:	(20minutes)	خدمات الموظفين
A. Sport and Fitness Programs		الرياضة جزء لا يتجزأ من الوظيفة
B. Community Affairs		شئون المجتمع
1. Bloodmobile		متجدد النشاط
2. United Way		أسلوب موحد
3. March of Dimes		السير
C. Presonnel Reports		التقارير الشخصية
D. Counseling		مراقبة ومتابعة من الخارج
E. Employee Recognition Programs		خدمات اجتماعية

برنامج توجيهات للعاملين بالمطعم

Sample Orientation Program outline for dining Services taaff

Topic الموضوع	Time Allowed الوقت المسموح به	
IV. Company Policies: (30 minutes)		سياسات الشركة
A. Gambling		القمار
B. Drugs / Alcohol		المخدرات والكحوليات
C. Use of Facilities		استعمال التسهيلات
D. ID Badges		البادج
E. Uniorms and Locker Facilities		الزى الخاص ودولاب العاملين
V. Safety: (10 minutes)		الآمان
A. Safety Committee		لجنة تأمين الحوادث
Accedent prevention		تقارير الحوادث
B. Accident Reports		منع الحوادث
(Empolye and Guests)		
D. Health Care Facility		تسهيلات طبية (صحية)
E. Fire Pervation		منع الحرائق
1. Use of Fire Extinguishers (Location)		استخدام الطفايات
2. Fire Alarm Boxes		الصناديق الخاصة بالحريق
3. Emergency Evacuation plan		خطة الطوارئ
F. Bomb Threat Procedures		اجراءات تهديد القنابل
VI. Break: (10 minutes)		راحة
VII. Customer Relations: (25 minutes)		علاقات العميل
A. Intoduction to Courtesy Awareness		مقدمة الترحيب
Programs		برامج المعرفة
B..Courtesy Principles and Practices		مبادئ الترحيب وممارسته
VIII. Credit Union Information: (30 minutes)		معلومات عن نظام الائتمان

برنامج توجيهات للعاملين بالمطعم

Sample Orientation Program outline for dining Services taaff

Topic الموضوع	Time Allowed الوقت المسموح به	علاقات العمال بالعاملين الجدد
IX. Labor Relaations For New: Union Employees	(25 minutes)	
A. Role of the labor Relations Department		دور قسم علاقات العاملين
B. Probationary Period		فترة التدريب
C. Attenance Policy		سياسة المستخدمين
D. Role of the Union Representative		دور ممثل الاتحاد
E. Disciplinary Actions		أحداث نظامية
F. Grievance Procedure		إجراءات حل المشاكل
G. Benefits Determined by the Labor Agreement		الموافقة على المميزات التي ينتفع بها العمال
Room Setup		تجهيز الحجرة
Adequate calssroom seating		مقاعد جلوس كافية
Small display table in front of room		مائدة عرض صغيرة
Small table for projector		مائدة صغيرة للبروجيكتور
Blackboard		سبورة
Flip chart		خرائط
Screen		شاشة
Carousel projector		
16-mm projector		١٦ م م بروجيكتور
Extension cord		حبل للامتداد

Schedule Worksheet

جدول العمل

2

Estimated Guests:

AM

PM

1

二

☐

150

الوظائف

وزیر اعلیٰ

7

1

وخطیب
الخطیب

6:00a 7:30a 8:50a 9:00a 10:00a 11:30a 12:00p 1:00p 2:00p 3:00p 4:00p 5:00p 6:00p 7:00p 8:00p 9:00p 10:00p 11:00p 12:00p 1:00a 2:00a 3:00a 4:00a 5:00a

أحمد علي
السلطان
الخطيب

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 40 rows of small squares, intended for drawing a picture.

تخطيط ساعات المساء

الوطنية

الفريق

مختار مساعی المجلد

Schedule Worksheet

جدول العمل

Day :

Estimated Guests:

AM	PM
----	----

Section :

Date :

Position :

Shift :

150

Position/ Employee	6:00a 7:00a 8:00a 9:00a 10:00a 11:00a 12:00p 1:00p 2:00p 3:00p 4:00p 5:00p 6:00p 7:00p 8:00p 9:00p 10:00p 11:00p 12:00p 1:00a 2:00a 3:00a 4:00a 5:00a	Total Hours
Employee		

Planned
Total
Hours

Planned Labor Hours:

Position :

Difference :

Standard Labor Hours :

نموذج تقييم خدمة النبيذ :

- (أ) مسئول الخدمة اقترح النبيذ مع الطعام لاستكمال الوجبة.
- (ب) ثم عرض النبيذ قبل تقديمه بطريقة لائقة.
- (ج) فتح النبيذ (مسئول الخدمة استخدم سلاح مفتاح النبيذ في قطع السولفان).
- (د) الكأس مناسب لنوع النبيذ:
- تم تقديم كمية قليلة لتذوق النبيذ.
- يتم خدمة النبيذ بالكمية المتعارف عليها في الكأس.
- يتم تقديم النبيذ في درجة الحرارة المناسبة.

التعليق على خدمتك للنبيذ :

المعيار :

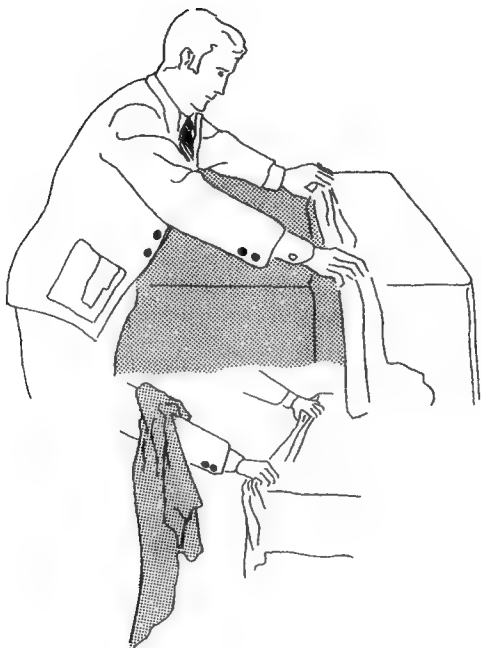
الخدمة :

الفعلى :

Wine Service Evaluation Form

نموذج تقييم خدمة النبيذ

A. The food server suggested a wine to complement the meal.	5	4	3	2	1
B. The wine was properly presented (before opening).	5	4	3	2	1
C. The wine was opened properly (e.g., the server used a knife to cut the foil just below the bulge).	5	4	3	2	1
D. The glass selection was an excellent choice for the type of wine served.	5	4	3	2	1
E. The host was poured a sample of the wine.	5	4	3	2	1
F. The bottle was twisted at the completion of the pour.	5	4	3	2	1
G. The wine was filled to the proper glass level (e.g., no more than half full for red wine; three-fourths full for white).	5	4	3	2	1
H. The wine was served at an appropriate temperature (e.g., white wine chilled-50°F (10°C); red wine at cellar temperature -65°F (18°C)).	5	4	3	2	2
I. Comments regarding your wine service					
<p>STANDARD POINT SCORE FOR WINE SERVICE <u>40</u></p> <p>ACTUAL POINT SCORE _____</p>					

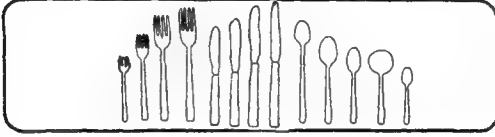


شكل (٦)

كيفية تغيير المفرش

How to change a table cloth.

ادوات المطعم

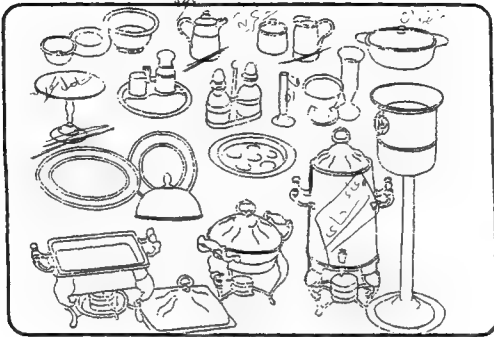


شكل (٧)

الفضيات الشائعة من اليمين إلى الشمال

ملعقة القهوة، ملعقة الشورية، ملعقة الشاي، ملعقة الحلو، ملعقة الشاي الملح، سكين استيك، سكين رئيسية،
سكين سمك، سكين هيش وزيد، شوكة رئيسية، شوكة سمك، شوكة سلطة، شوكة كوكتيل

Commonly used faltware, left to right cocktail or oyster fork, salad fork, fish fork, place fork, butter spreader, fish knife, place knife, steak knife, iced tea spoon, soup or dessert spoon, teaspoon, biuillon spoon, demitasse spoon.



شكل (٨)

بعض التجهيزات الشائعة

الصف العلوي من اليمين إلى اليسار: سرفيس خضريوات، غطاء لبانة، سكرية، كراف قهوة، إناء له ثلاث أجزاء

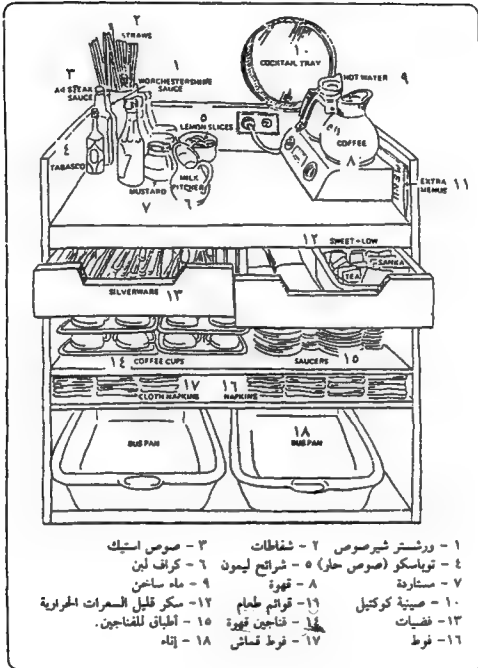
الصف الثاني من اليمين إلى اليسار: كأس البارفيه، إناء للأيس كريم، فازه، خل وزيت، صينية التوابل للمحار، حامل التورنة.

الصف الثالث من اليسار إلى اليمين: سرفيس بيضاوى ودائرى (طبق للمحار ذو تجاويف).

الصف الأخير: إناء وحامل الثلج، وعاء كبير للشاي، شقنديش دائرى وغطاء ومستطيل وغطاء.

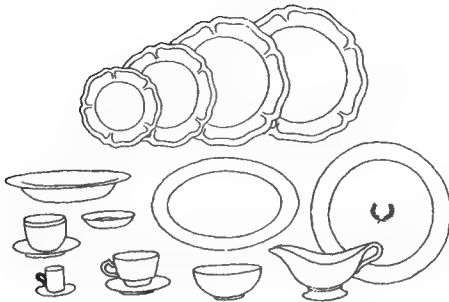
Hollow ware pieces, Top row, left to tight support dish with insert and top, individual coffeepot, creamer and sugar bowl, covered vegetable serving dish; second row: cake stand, oyster condiment tray; vinegar and oil cruets, bud vase, ice cream dish, and parfait sish, and parfait thid row: oval and round serving platters with a cloche lid, oyster plate; bottom row: rectangular and round chafing dishes with lids, coffee urn, wine cooler with stand.

نموذج لدولاب حفظ الاطعمة



- ١ - ورشتر شير صوص ٢ - شفاطات ٣ - صوص استيك
 ٤ - توباسكو (صوص حار) ٥ - شرانج ليمون ٦ - كراف لين
 ٧ - مستردة ٨ - قهوة ٩ - ماء ساخن
 ١٠ - صينية كوكتيل ١١ - قوائم طعام ١٢ - سكر قليل السعرات الحرارية
 ١٣ - فضيات ١٤ - فناجين قهوة ١٥ - أطباق للفناجين
 ١٦ - فوط ١٧ - فوط قماش ١٨ - زئله

شكل (٩)



شكل (١٠)

Commonly used china pieces. Top row, left to right: 10-inch dinner plate, 9-inch luncheon plate, 7-inch salad plate, 5-inch bread and butter plate; bottom row: service plate with crest, sauce boat, oval steak platter, soup or cereal bowl, soup with underliner, coffee cup and saucer, demitasse cup and saucer.

بياضات الاغذية والمشروبات

١- البياضات المستخدمة في الاغذية والمشروبات عبارة عن :



- تحدد الكمية الخاصة بكل مطعم من البياضات

على سبيل المثال كل مائدة تحتاج إلى ٢٠٠ مفرش ٢ وحدات

$$٢٠٠ = ١٠٠ \times ٢ \text{ مفرش}$$

كل مدير مسئول عن تحديد عدد المفارش والفوط والنايرون الخاصة بمطعمه خلاف ذلك يحدث العجز وعدم التنظيم.

كيفية المحافظة علي البياضات:

- ١- يجب حمل دفتر تسليم واستلام لكل قسم من أقسام الأغذية والمشروبات.
- ٢- يدون في هذا الدفتر حركة البياضات من وإلى غرفة البياضات.
- ٣- الجهة التي يتعامل معها قسم الأغذية والمشروبات هو قسم البياضات التابع للإشراف الداخلي.
- ٤- كل مدير مطعم مسئول عن صحة وسلامة البياضات المستخدمة في المطعم ومن هنا وجب المحافظة التامة عليها.
- ٥- البياضات المستخدمة في أي مطعم خاصة لاستخدام الضيوف فقط ومن ثم لا يجب استخدامها كقوة تنظيف.
- ٦- علي مدير المطعم توفير فوط التلميع والتنظيف من قسم الإشراف الداخلي حتي يمكن المحافظة علي بياضات المطعم والعمل علي عدم استخدامها كقوة للتنظيف.
- ٧- يجب أن تكون القوطة المستخدمة للزبائن نظيفة مطواه خالية من التمرقات أو الخروم.
- ٨- عندما نجد فوطه بها أي عيب يجب إرجاعها إلي مدير اللوندرى.
- ٩- عند استخدام المفارش أو النابرون يجب أن تكون نظيفة جيدة الكى.
- ١٠- يجب الحذر عن استخدام الدبابيس في عملية فرد الستان ووضعه علي المفارش حيث أنها العامل الأول والأساسي في إهلاك المفارش.
- ١١- يجب عدم استخدام القوط في عملية التنظيف.
- ١٢- أي تمزق لأي مفرش يبدأ بثقب الدبوس حيث أنه مع تكرار عملية الغسيل يتسع هذا الثقب حتي يصبح بحجم عملة العشر قروش.
- ١٣- يجب عدم تعرض البياضات لأي ملمس حراري حيث أن أي لسعة نار تحدث ثقب بعد الغسيل.
- ١٤- عند استلام المفارش من غرفة البياضات أو اللوندرى يجب أن يكون الاستلام علي مسطح خشبي (مائدة) ترولي ستائر حتي لا يعرض المفارش للتلف ويصبح مظهرها سيئ.

١٥- يجب عند استلام المفارش أو الفوط أن تكون في حالة جفاف تام ولا يجب استخدام الفوط أو المفارش إلا في حالة جيدة.

١٦- بالنسبة للستان يجب استخدامه بطريقة سليمة لأن سوء الاستخدام يؤدي إلى التمزق ووجود البقع الثابتة.

١٧- يراعي الحذر عند تركيب وفك الستان.

١٨- لا يجب شد قطعة الستان من المفرش عند ارسالها للغسيل حيث إن ذلك يحدث ثقب بالمفرش وكذلك ثقب بقطعة الستان يتسع مع الغسيل.

الزى

يقوم الفندق بصرف زى خاص لكل فرد كل حسب مطعمه لذا يجب المحافظة علي هذا الزى نظيفاً مهندياً حيث أن الزى نصف الشخصية وهو يدل علي مدى اهتمامك بشخصك ويفرض احترام الضيف لك.

هناك جدول للتغيير الذي يجب الرجوع لغرفة البياضات لمعرفة المواعيد.

أي تعامل خاص بالزى يجب أن يكون من خلال غرفة البياضات ولا يجب التعامل مع اللورندى.

يجب اختيار اللون المناسب للمفرش والفوطه لديكور ولون المطعم ولكل مطعم اللون الخاص به والمفارش منها الصغير والكبير، الدائري والمربع.

أما بالنسبة للنابرون يستخدم غطاء لبقع المفرش حتي يستثنى استخدام المفرش أكثر من مرة.

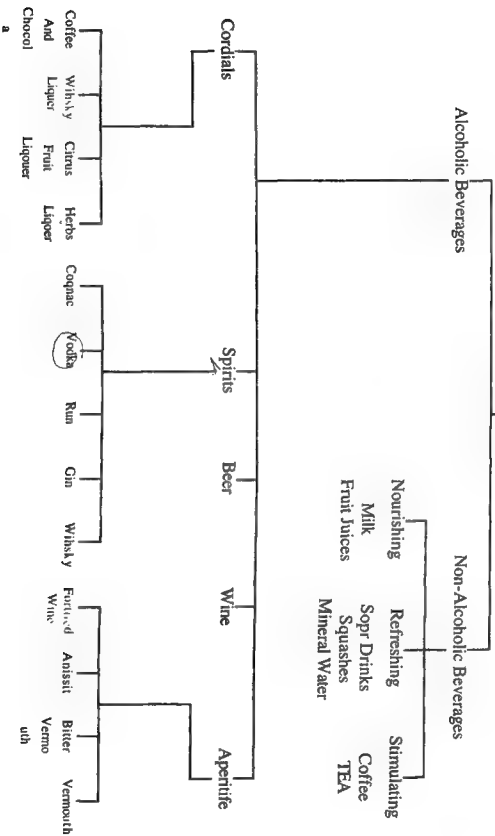
كيفية تغيير البياضات :

- عندما يقوم مسئول الخدمة بتغيير البياضات الغير نظيفة يجب أن يفصل كل نوع علي حده ويعد ذلك يقوم بعمل كل مجموعة عشر وحدات ثم عدّها وكتابتها في دفتر الغسيل ثم يذهب لتغييرها من قسم البياضات.

الْبَابُ السَّامِيُّ

الْفَرْعُ الْأَوَّلُ

BEVERAGES



تاريخ المشروبات

بادئ ذي بدء، النبيذ Wine شراب مُسكر مُعد من عصير العنب المخمر. وتتألف الخمر من ماء وسكر وكحول، ومن أحماض ومعادن مختلفة، ومن مواد أخرى تضاف لإعطاء الشراب لونا أو نكهة أو رائحة معينة. وقد يطلق لفظ الخمر أو النبيذ أحيانا على عدد من المشروبات المُسكرَة المعدة من فواكه أخرى أو أعشاب وأزهار أيضا^(١) غير ثمار العنب الناضج.

ولا تشذ نشأة صناعة النبيذ أو تتباين كثيرا عن نشأة أى صناعة لمادة ما من حيث مصدر وجوده، ومن حيث كونها ثمرة غنية بالمواد اللازمة لإمداد الجسم بالطاقة الحرارية الضرورية لاستمراره فى أداء وظائفه، ومن ثم يستطيع الإنسان أن يسد رمقه أو يتغلب على الشعور بالجوع بتناوله بعضا من هذه الثمار. علاوة على ذلك، الإنسان بطبيعته البشرية دائم السعى وراء كل ما يسد رمقه وما يشبع رغباته المادية، فإذا سنحت الفرصة وتوافرت بين يديه كمية كبيرة من المواد الغذائية التى تسد رمقه، لجأ على الفور إلى حفظها ضمانة لوجودها أمام عينيه فى أى وقت شاء أو فى أى وقت يشعر بالجوع.

وهكذا الحال مع النبيذ أو بمعنى أدق مع ثمار العنب، فثمرة العنب ليست سلعة مستديمة أو معمرة بلغة العصر، فهي تتوافر فى موسم واحد من فصول السنة كما أنها سريعة العطب. فما الحل إذا؟ لا بد من التفكير فى حل لحفظ هذه الثمار أو الوصول إلى طريقة للاستحواذ على أكبر قدر منها، لا بد من وسيلة ما يمكن بها حفظ العنب لأطول فترة ممكنة سواء بعصره أو تجفيفه. هذا التفكير العلمى والعملى فى آن واحد كان بلا ريب أول خطوة جادة نحو حضارة إنسانية حقيقية لا تعتمد على الموارد الطبيعية فحسب بل على ما وهبها الله من عقلية مستنيرة قادرة على اكتشاف المجهول.

ولا مناص من الاعتراف بأن حضارة قدماء المصريين كانت الحضارة الراقية المستنيرة القادرة على تحقيق وترجمة هذا الفكر إلى صورة واقعية، فأتى صناعة مهما كانت لا بد لقيامها من توافر شرطين أساسيين لقيامها. يتمثل الأول فى توافر العناصر الطبيعية فى حين يتمثل

(١) منير البعكبي: موسوعة المورد - الجزء العاشر ص ١٥٨

الثانى فى توافر الحضارة التى ترقى بهذه الصناعة وتطورها . ومن تلك النقطة الجوهرية، يمكننا القول بأن قدماء المصريين هم أول من صنعوا النبيذ فى العالم. فالنقوش المرسومة على جدار المقابر، والمخلفات القديمة من آثار أنبذة - كما سنتعرف فيما بعد - بالإضافة إلى بعض الوثائق التى تصور مراحل هذه الصناعة وتطورها كلها دلائل مادية ناطقة بصدق اعتقادنا هذا.

والحقيقة المؤكدة أن الكروم كان متوافر فى مصر وذات جودة عالية فى النوع والمحصول، وكذلك هناك الحضارة العظيمة التى يعكس مداها المستوى المبحر التى وصلت إليه فى العلوم المختلفة وعلى وجه خاص علم الكيمياء الذى وصلوا فيه إلى مستوى القمة خاصة إذا أخذنا فى الاعتبار الحقبة الزمنية التى تفصل بين وقتنا الحاضر وماضيهم السحيق. فبهذا المستوى الرفيع وصلوا بعلم التحنيط إلى قدر يمكن به للمومياة أن تمكث آلاف السنين فى ظل ظروف قاسية وعوامل خارجية غاية القسوة محتفظة بكيانها وكأن الجثة لميت قد مات لتوه. إذ لا بد أن الحضارة وصلت إلى علم ومعرفة أسباب التحلل للمواد المختلفة ومسبباتها من تواجد الميكروبات والبكتريا والإنزيمات وخلافه وكذلك ما تحدث من تفاعلات فى المادة الخارجية الأخرى مثل الهواء بعناصره المختلفة المحيطة بالمادة، فنجد مثلا عزل المادة بوضع لفافات بعض أعضاء الجسم الداخلية أو طبقة من الراتينج مع مواد أخرى أو حفظ بعض أعضاء الجسم الداخلية فى محلول واق ومقاوم للتبخر أو ربما توصلوا لتفجير الذرة وذلك من خلال شواهدنا لاختراق بعض الكنوز بالمقابر بأن يشب حريق خاطف وغير طبيعي عندما يتعرض الكنز أو المقبرة للنهب أو السلب إذا ما تم اكتشافه مما يثير احتمال تفجر نرات ايدروجين الجو عند اندفاعه لتفريغ المقبرة من الهواء إذ أن الحريق رغم أنه خاطف إلا أن تأثيره أعمق مما يحدثه الحريق الدائم فى الأفران على جدرانها المواجهة للنار. على أننا لسنا بصدد تعدد أوجه التقدم الحضارى لقدماء المصريين مثل الطب والهندسة والفلك، ولكنها مقدمة نحاول من خلالها أن نثبت أن صناعة النبيذ لا تتطلب كل هذا القدر من الحضارة والرقى التى كان عليها قدماء المصريين فى حين كانت أغلب بقاع الأرض تحبب حثيثا إلى نور الحضارة، فها هو (أوزيريس) ابن السماء والأرض يقدم النبيذ قربانا للالهة ويوزع بعض النبيذ على الشعب بجانب البيرة. وها هو النبيذ يقدم فى الاحتفالات الجنائزية ويترك بعضا منه مع الموتى فى مقابرهم ويحضر بطريقة خاصة لبقى مع الموميات أثناء رحلة الحياة الأخرى. هذا علاوة على فرج أحشاء الموميات بالنبيذ قبل حفظها

فى المواد الواقية من التحلل. وهكذا كان النبيذ عند قدماء المصريين شأن عظيم وتأثير أعظم فى كل شئون حياتهم لا سيما الحياة الأخرى حسب اعتقاداتهم الدينية بأن الحياة الدنيا ما هى إلا دورة تعقبها دورة أخرى خالدة، ولذلك نجد ما يبرهن على رسوخ هذه العقيدة رسوخاً أكيداً فى نفوسهم، فنجد فى مقبرة (بتاح حب) الذى عاش فى ممفيس منذ حوالى أربعة آلاف سنة قبل الميلاد (الأسرة الثالثة) وفيها تسجيل لزراع الكروم وثمار العنب وفن صناعة النبيذ وارتقاء هذا الفن وتطوره بقدر أهميته للأسرة المتعاقبة.

وفى الوقت الحاضر يصنف النبيذ من حيث اللون إلى حمراء ووردية وبيضاء. وتصنف من حيث المذاق إلى حلوة Sweet، وغير حلوة Dry. الأنبذة الحلوة غنية بالسكر، والأنبذة غير الحلوة يعوزها السكر. كذلك تصنف الخمور إلى أنبذة مائدة Table Wines وأنبذة فؤارة Sparkling Wines وأنبذة مقواه Fortified Wines. وخمور المائدة قد تكون حمراء أو وردية أو بيضاء وهى تشتمل على نسبة من الكحول تتراوح ما بين ٧٪ و ١٥٪ أما الأنبذة الفؤارة فغالبا ما تكون بيضاء ومحتواها الكحولى مماثل المحتوى نبيذ المائدة الكحولى. وأما الخمور المقواة فتتراوح نسبة الأنبذة فيها ما بين ١٦٪ و ٢٢٪ ومن أكثر البلدان إنتاجا للنبيذ فرنسا، وإيطاليا، وأسبانيا، والجزائر، والاتحاد السوفيتى، والولايات المتحدة الأمريكية.

إن مزج القديم بالحديث هو مرادنا، التعرف على فن صناعة النبيذ لدى القدماء المصريين والمحدثين هو غايتنا. معرفة استعمالات النبيذ فى القديم والحديث هو هدفنا من هذا الكتاب ونرجو من الله أن تصل إلى ذهك الصورة كما رسمناها فى أذهاننا، ونسجناها فى مخيلتنا.

نشأة النبيذ

تقول إحدى الوثائق اليونانية القديمة الخاصة بنشأة النبيذ أن إله الخمر (ديونيسيوس) (Dionysus)^(١)، حينما أبحر مملكته (ليجنس) إلى مصر استقبله أهلها استقبالا مهيبا، فظن بها وقام بزراعة العنب - كما علمه ديونيسيوس آنفا - وأنشأ بمعونة رجال أشداء كانوا معه بعض مزارع الكروم. وتذكر الوثيقة أيضا أنهم كانوا يحتفظون بالنبيذ في (قرب) أو جراء مصنوعة من جلد الماعز. وتمضى الوثيقة ذاكرة أن بعض أتباع ديونيسيوس قد تخلفوا أو مكثوا في (طيبة) عاصمة مصر آنذاك ويدأوا في الاحتفال بموسم قطف ثمار الكروم إما في سبتمبر أو في يناير بمناسبة تحول عصير العنب إلى نبيذ. وكان ذلك في القرن الخامس قبل الميلاد، ومن هنا صارت زراعة الكروم زراعة منتظمة في اليونان وبخاصة قرب المدن الكبرى.

وتكمن صعوبة سرد أحداث الماضي - ويصفة خاصة الماضي السحيق - في تشابك وتمازج الأساطير والعادات بالحقيقة إلى درجة يصعب عندها فك هذا الاختلاط^(٢). هذا وتمثل معظم المعلومات التي وصلتنا عن نشأة الكروم وعن إنتاج النبيذ في مصر تفسيراً وترجمة للفكر الروماني واليوناني عن كونها ترجمة للميثولوجيا (الأساطير) أو التاريخ المصري الحقيقي والواقعي. وفي واقع الأمر، لم يتوصل علماء النبات إلى مكان نشأة الكروم على الرغم من اعتقاد البعض بنشأته في جنوب روسيا في المنطقة الجبلية المجاورة للبحر الأسود وبحر قزوين (Caspian). ويصف لنا الكتاب المقدس في سفر التكوين (٤، ٨) الموقع الذي رست عليه سفينة (نوح) عليه السلام ألا وهو جبل (أرات) (Arart) الواقع شرقي تركيا. والجدير بالذكر أن هذا الموقع ليس بمنأى عن موقع نشأة النبيذ الذي ذكرناه آنفاً. وتستطرد التوراة رواية نوح عليه

١ - ديونيسيوس هو نفسه إله باخوس في الديانة اليونانية - إله الخمر ومغذي الكروم وهارسها، وهو ابن زيوس من سيملي Semele ابنه ملك ثيبة، مات وبُعث من جديد - تحتسي النساء في عيده الخمر بلا حساب في طقوس شديدة الانفعال. (المعتقدات الدينية لدى الشعوب) ترجمة د. إمام عبد الفتاح إمام. ص ٣٩١.

2- See: Daby J. and Others. Food : The Gift of Osiris, Vol. II London, 1997, PP. 551-555.

السلام مخمئة أنه بدأ حياته في هذا المكان أو هذا الجبل كفلاح يزرع ويحصد ما غرست يده،
فقام بزراعة حقول الكروم، وعرف كيف يحولها إلى نبيذ شرب منه حتى الثمالة.

على أنه من المعروف تاريخيا قيام مصر بتوزيع وتصدير الكروم على نطاق واسع من
منطقة الشرق الأوسط ومناطق شرقي البحر المتوسط بحلول عام ٣٢٠٠ قبل الميلاد. هذا
وتضيف معصرة النبيذ التي تشبهه حرف (B) وأشكاله المختلفة في اللغة الهيروغليفية، والتي
تصدق في نفس الوقت على (سمو) (Smu) - إله النبيذ وعصر الزيوت ومياه تخزين النبيذ -
دليلا آخر على إنتاج النبيذ خلال تلك الحقبة الزمنية.

ولم تتفق كل من ميثولوجيا (أساطير) اليونان وميثولوجيا الإغريق على منطقة زراعة
الكروم الأصلية، فقد حددها (ديودوروس) (Diodorus)، بأنها بالقرب من (نيسا) (Nysa) بيد
أن هذا الاسم يطلق على العديد من المواقع في العالم القديم، ومن ثم يصعب تحديد الموقع
الأصلي على وجه الدقة.

ومع ذلك، ما زال هناك الكثير من البيانات المتباينة حول موقع اكتشاف الكروم. فهناك من
يرى أن الكروم قد تم اكتشافه في أوليمبيا على طول نهر ألفيوس (Alpheius). بيد أن أغلب
الآراء على اكتشافه لأول مرة في مصر على الشاطئ الشمالي، على بعد خمسة عشر ميلا غربى
الاسكندرية تقريبا^(١).

وإذا سلمنا بهذا، فلا يمكن تجاهل إمكانية وجود طريق جنوب وادى النيل من المحتمل أن
تصادف انتقال زراعة الكروم من النوبة أو أفريقيا الوسطى عن طريق بعض المكتشفين. ولكن
مع الأسف لا يمكننا التيقن الآن بجوار نهر النيل في النوبة حيث غمرت مياه السد العالى تلك
المواقع.

وتتركز الفكرة المهيمنة على الميثولوجيا المصرية حول (أوزيريس) (Osiris)^(٢) الإله المنعم
الذى علم الناس الزراعة وإنتاج الحبوب والكروم. وهذا ما دعى أهل اليونان فيما بعد إلى عقد

١- ليس هذا موقع اكتشاف الكروم على وجه التحديد، فتحديد الموقع يتطلب البحث الدقيق والتحري المتأن في
التاريخ الأسطوري للنبيذ في مصر. وهذا من الصعب تحقيقه لندرة الوثائق والمخطوطات الخاصة بذلك.
٢- أوزيريس واحد من أعظم الآلهة في مصر القديمة بل وأشهر معبودات المصريين القدماء على الإطلاق. ويظهر
على هيئة جسم لرجل مخطط ملتصق يرتدى تاج الأنث وتبرز يده من اللفائف المخيطة بجسمه =

موازنة بين (أوزيريس) (وباخوس) (Bacchus)^(١). ويؤكد أهل اليونان تلك العلاقة بوجود بعض الطقوس والأعياد الخاصة بعبادة (باخوس) في المناطق غير المأهولة بالسكان تم إدخالها إلى اليونان عن طريق الملك المصري (دانيوس) (Danaus) الذي فر هارباً مع بناته الخمسين من أخيه (إيجيبتوس) (Aegyptos)، واستقر بهم المقام في إقليم (أرغوس) (Argos) or (Argive)^(٢).

وقد كتب هيرودوت نوا الرأي المخالف أو المصريين لم يعرفوا زراعة النبيذ في بلادهم في حين أنه يُورد العديد من الأمثلة في مواضع أخرى يصف فيها احتساء النبيذ، بل زاد على ذلك بقوله أن شخصية (أوزيريس) هي نفس شخصية (ديونيسوس) إله النبيذ عند الأغريق.

ويتجاهل بلاتراك (Plutarch) تلك المعتقدات التقليدية حينما كتب أن المصريين لم يحتسوا أو استعملوا النبيذ كسائل يُسكب على جسد القريان تكريماً أو تقرباً للآلهة، بل ساد الاعتقاد بأن هذا النبيذ ما هو إلا دم المحاربين ضد الآلهة عند هبوطهم إلى الأرض وامتزاجهم لها. وكان هذا في عهد الملك (پساممتيسوس) (Psammetichus).

ويستعري الانتباه كثرة المقارنة في التقاليد الفولكلورية بين تماثل النبيذ والدم، وبين وثاقبة الصلة بينهما وأسطورة (فناء الجنس البشري) حيث يتحول النبيذ إلى دم في بعض الطقوس

= ويمسك الصولجان المعقوف والسوط، وغالباً ما كان يلون جسده بأحد اللونين الأسود أو الأخضر. وتروى الأسطورة أنه كان ملكاً قاطناً للأرض ومحبوباً من كافة أتباعه مما أثار حقد أخيه (ست) عليه فدير مؤامرة لقتله. وكانت حيلته أن أمر بصنع تابوت فاخر تتفق أبعادها من حيث الطول والعرض تماماً مع مقاييس جسم أوزيريس، ثم قام بدعوة نذرا من أتباعه ومعهم أوزيريس إلى احتفال كبير عرش فيه التابوت الذي نال إعجاب الجميع، فوعد (ست) بإهدائه لمن يتفق جسده مع أبعاد التابوت طويلاً وعرضاً. فسارع الضيوف الواحد تلو الآخر يجربونه عسى أن يهظى أحدهم به حتى جاء نور أوزيريس الذي لم يكن يستريح في التابوت حتى أغلق (ست) وأتباعه عليه غطاء التابوت بإحكام ثم ألغوه في النيل حيث حملته التيار الجارف إلى النهر العظيم، وعندما اكتشفت زوجته (إيزيس) المؤامرة فرعت لاستعادة التابوت الذي كانت دفعت التيارات الجارفة إلى مدينة (بيبلوس) بشمال لبنان، فتعبد به إلى مصر وتحاول إغفائه في أحراش الدثنا، ولكن لسوء حظها يكتشف (ست) التابوت ويه جثة (أوزيريس) فيقوم هذه المرة بتقطيع جسده إلى أربعة عشرة قطعة ألقي كل واحدة منها في مكان يختلف بل وينتفي عن الأخرى. ومرة ثانية تقوم (إيزيس) بالبحث عن أشلاء زوجها المبعثرة وتنجح في تجميعها. وهنا تستعين (إيزيس) بالقصص ما لديها من سحر وتعوذات وتمعيد الحياة إلى تلك الأشلاء لمدة ليلة واحدة كانت كافية لإنجاب ابنها (حورس) وبعدما ينتقل (أوزيريس) إلى العالم الآخر حيث يصبح ملك الموت وحاكم عالم الخلود.

١- باخوس هو ديونيسوس إله الخمر واللهو عند اليونان.

٢- أرغوس هي مدينة قديمة في الجنوب الشرقي من بلاد اليونان.

والشعائر الدينية لبيانات معينة في الوقت الحاضر^(١). ويعتقد بلاتراك أن هذه العلاقة هي سبب الفواص المخدرة بالخمير التي تفقد الناس وعيهم عند احتسابهم النبيذ نظرا للملا البطون - كما يقول - بدم الأجداد.

ولو كان الملك (بسامتشيوس) أحد ملوك مصر الأوائل لكان كلام بلاتراك منطقيا إلا أن (بسامتشيوس) قد حكم مصر بعد ظهور معصرة النبيذ، وإدخال معتقدات (أوزيريس) إلى الفكر الديني المصري بحوالي ٢٥ قرنا. ولو اضطلع (بلاتراك) بالمصادر الرومانية والاغريقية لجزم بما لا يدع مجالا للشك بأن المصريين قد أنتجوا النبيذ قبل حكم هذا الملك بفترة كبيرة. على أن الأسطورة تطورت وأصبح اسم (بسامتشيوس) يُترجم على أنه (نبيذ مخفف).

وينكر هيرودوت أن أحد الكهنة قد تنبأ بأن ملك مصر القادم سيكون هو الملك الذي لا يقدم النبيذ لإله (ممفيس) في إثناء برونزي، على الرغم من عادة استخدام أواني مصنعة من الذهب الخالي للوقاء بهذا الغرض. وقد تحققت نبوءة هذا الكاهن بالفعل.

ومع هذا، هناك من يُنكر رواية هيرودوت معتقدا أن بسامتشيوس لم يكن سوى تاجرا آثار غيرة وحقد الأحد عشر أميرا الآخرين بحصوله على مساحات شاسعة من الأرض مكنته من توسيع رقعة نشاط تجارته في اليونان، ومن ثم حصوله على ثروات هائلة.

وعن أصل النبيذ المخفف، تروى لنا الأسطورة اليونانية أنه بعد إدخال (ديونيسوس) للنبيذ في اليونان أتجه معظم الناس بطريق العنادر إلى تناول النبيذ غير المخفف، فمنهم من فقد عقله ومنه من أصبح وكأنه جثة هامدة بلا حراك. وتستطرد الأسطورة روايتها بأن كان هناك نفر من الرجال يتناولون النبيذ على شاطئ البحر، وفجأة هبت عاصفة شديدة أفسدت عليهم هذه الصحبة. وأثناء تلك العاصفة ملأت مياه الأمطار الكأس الذي كان ما زال به بعض النبيذ. فلما رجع نفر إلى مكانهم بعد صفاء الطقس تذوقوا النبيذ المخفف بالماء من أثر الأمطار فغمرتهم السعادة والنشوى من جراء تناوله.

١- تفضل الكنائس الشرقية حاليا استخدام النبيذ الأحمر إقامة قداس العشاء الرباني حيث أنه وثيق الصلة بالدم الذي يُقال أنه يتحول بالتركيب، في حين تفضل الكنائس الغربية استخدام النبيذ الأبيض النبي الذي يرمز إلى علو مكانة وعظمة القربان. ويستخدم النبيذ أيضا في أجزاء أخرى من الطقوس الدينية كفسيل كأس القربان، ووضوء الكهنة.

وفي اليونان، يرجع الفضل الأول في اكتشاف النبيذ إلى (ديونيسيوس) ابن (زيوس) (Zeus)^(١). على أن مصداقية الميثولوجيا (الأساطير) اليونانية أصبحت موضعاً للشك، وارتبط هذا الشك بالتفسيرات العقلانية لعلاقة (ديونيسيوس) بالنبيذ، (فديونيسيوس) لم يلد بشراً، في حين تعنى كلمة (ديونيسيوس) نفسها (هبة النبيذ).

على أن الروايات الأسطورية ليست بحاجة إلى «وحوش مقدسة» غير ملموسة سوى في عقول مخترعيها، فما زال بالعقل البشري الكثير من القصص الخرافية المتعلقة بالخلق، علاوة على هذا، فقد كان لديونيسيوس الكثير من الأصدقاء المتمرسين في الزراعة (كمارون) (Maron) الذي توفي في مصر أثناء سفره مع (ديونيسيوس) أو (أوزيريس)^(٢) وبالقرب من مكان دفنه نمت الكروم، وانتعشت زراعته. وربما يمكننا المجازفة بالقول بأن اسم مدينة (مريوط) الواقعة على الطريق الصحراوي السريع بين القاهرة والاسكندرية هو نفسه (مارون)، ويمرر الزمن تحرف الاسم إلى (مريوط). ومما يزيد من صحة ادعائنا هذا وجود تلك البحيرة المتلائة التي يحمي أخوداها جمالها النائم^(٣). وما زال هذا الاقليم ينتج أجود أنواع الكروم، وكأن فلاحى الاقليم يشعرون بروح (مارون) تبارك زراعتهم.

١- زيوس - كبير الآلهة في أساطير اليونان (جوتير عند الرومان) إله السماء والجو لا يخضع إلا لربات القدر - كان أبوه كرونوس يبتلع أبنائه لكن زوجته (ريا) أنقذت زيوس الذي قاد الآلهة والناس - كانت غرامياته كثيرة (المعتقدات الدينية لدي الشعوب : ترجمة د. إمام عبد الفتاح إمام . ص ٤٢٨).

٢- راجع الموازنة بين (ديونيسيوس) (وأوزيريس) في الميثولوجيا اليونانية بنفس الفصل.

٣- كتب المقريري في القرن الرابع عشر بعد الميلاد أن بحيرة مريوط كانت ذات ليلة بيضاء ساطعة وكان الليل لم يسدل ستاره عليها، فذعر الرحالة من المنظر، وارتدى الرهبان الملابس السوداء لهذا السبب. ويفصل هذه البحيرة عن مستنقع المياه المالحة والبحر المتوسط شريطاً من الحجر الجيري عليه أسست مدينة الاسكندرية. وتُشج العديد من الأساطير حول هذه البحيرة، فيرى البعض أنها عقاب رادع (لهاتس) (Hotass) السيدة الوضيعة شديدة الثراء التي سكنت الاقليم، والتي رفضت في ليلة عاصفة استضافة أحد الرجال المباركين، وكانت العاصفة عاتية، ففوت جارتها الفقيرة (نفر) (Neferu) والتي دعا لها هذا الرجل المبارك بأن يكل (أمون) كل أعمالها بالنجاح. وبدأت (نفر) في الصباح ممارسة عملها اليومي المعتاد، فإذا بها تفاجأ بأن تكرر سلسلة متواصلة من أجود أنواع الكتان حين قيامها بإخراج قطعة من القماش البالية من صدرها. وفور سماعها (هاتش) هذه الممجرة، أسرعت بتقديم استضافتها للرجل المبارك والذي قام بدوره بالادعاء لها. وحينما شرعت (هاتسي) في غسل يديها للبدء في إحصاء أموالها، إنسابت مياه البئر دون توقف، ولم يستطع أحد إيقافها، فأغرقت حديقته وكونت البحيرة

أما عن أصل كلمة النبيذ Wine، فمن السهل إيجاد أصلها وتطورها من خلال حقبة من الزمان لا تبتعد أكثر من ١٥٠٠ سنة قبل الميلاد. فلقد ذكر الحيثيون (The Hittites) النبيذ كانت لغتهم هي اللغة السائدة في آسيا الصغرى - إن اسم النبيذ بالهيريغليفية (وى - أن) (Wee - An) أو (وى - أناس) (We - Anes).

كما نجد أن أقدم كلمة باليونانية أطلقت على النبيذ هي (وينوس) (Woinos) التي عثر عليها باليونان منونة في وثيقة قديمة كانت مهملة. وإلى ذلك ظهور الكلمة باللاتينية حيث أطلق على النبيذ (فينوم) (Vinom) مع ملاحظة نطق حرف (V) كحرف (W). ثم تتابع منطوق الكلمة مثلاً إلى الإيطالية أو الروسية لتصبح (فينو) (Vino). وقد نطقت الكلمة في عدة بلدان حسب لهجاتها مثل جورجيا (فينو) (Gvino)، وبالهيريغليفية (فينين) (Vayin) وبالصابين (Sabaeen) (واين) (Wayn)، وبالأثيوبية (وا - ين) (Wa - Yn).

ومن هنا يتضح لنا أن أول تسمية للنبيذ، سواء بالإنجليزية (واين) (Wine) أو بالفرنسية (فا) (Vin) أو بالإيطالية (فينو) (Vino) ... إلخ كان أصلها ومنشأها مصري باللغة الهيريغليفية القديمة. ونقلت عن قدماء المصريين مع قليل من التحريف كما ذكرنا من ذي قبل.

صناعة النبيذ عند قدماء المصريين

صنع قدماء المصريين أصنافاً شتى وأنواعاً مختلفة من الخمر والأنبذة منها الخفيف ومنها القوى التأثير على حواس الإنسان. فقد أنتجوا أنواعاً تعطى للمرضى قبل الشروع فى إجراء العمليات الجراحية كمخدر تام. وكذلك أنتجوا أصنافاً عالية الجودة يحتسبها عبياء القوم كالملوك والأمراء والأميرات. أما الأصناف الأقل جودة فكانت تتعاطى فى المناسبات السعيدة وأوقات اللهو وحفلات الزواج والأعياد القومية والدينية، وكذلك فى المناسبات غير السارة بفرض التخفيف مع وقع الأحداث المؤلمة على النفس كفقد عزيز أو رحيل حبيب على سبيل المثال.

ويرتبط النبيذ وأصنافه بصفة خاصة بالإله (حورس) (Horus)^(١) فى السجلات المنونة من الأسرة الأولى. فقد أطلق أول فرعون فى هذه الأسرة على مزارع الكروم التابعة له اسم «سياج مشروب جسد حورس» كما أطلق عليها آخر فرعون فى الأسرة الثانية اسم «الثناء على روح حورس» فى حين أطلق عليها (زوسر) (Zoser) أحد ملوك الأسرة الثالثة اسم «المجد لحورس فى عليين».

ومن المحتمل عدم نجاح بعثات التنقيب فى إمطة الثام عن نصوص أو قرائن أخرى من الحقب الزمنية المبكرة. بيد أن اكتشاف بعض جرار النبيذ المحكمة الغلق فى مقبرة (أميرى) (Amery) سنة ١٩٦٢ ضمن بقايا وجبة طعام من الأسرة الثانية ييشر بالأمال الكبيرة فى اكتشاف المزيد.

١- حورس ابن إيزيس وأوزيريس يصوره المصريون على هيئة صقر أحد عينيهِ الشمس والأخرى القمر. أنتشرت عبادته فى مصر كلها، وقد ظل ليعض الوقت إله الفضاء الخارجى وأطلق عليه اسم (رع حر أخنى). وبعد وفاة ابن أوزيريس أصبح حورس وريث مملكته الوحيد والتي اغتصبها من عمه (ست) وتقول الأساطير أن حورس أمضى شبابه مختبئاً فى أحراش الدلتا خوفاً من ملاحقة عمه لى أن حان الوقت لاسترداد مملكة أبيه المقتصة وبعد عدة منازعات ومعارك أمام الآلهة انتصر حورس على عمه (ست) وساد الاعتقاد أن بقاء النزاع بين حورس (ممثل الخير) وعمه (ست) (ممثل الشر) كان ضرورياً لحفظ توازن القوى فى العالم. ويبدو أن المصريين قد تنبهوا من آلاف السنين إلى ضرورة وجود قوتين عظيمتين لحفظ توازن القوى فى العالم، الأمر الذى نفتقده الآن بعد انهيار الاتحاد السوفيتى ووجود أمريكا كقوى عظمى وحيدة.

ويوضح لنا تمثيل مزارع الكروم عند قدماء المصريين نمو الكروم على هيئة تكعيبات (شكل (١))^(١) وتصور هذه المزارع عادة على هيئة أجمة مستطيلة.

وينتهى (لوتز) (Lotz)، أحد علماء الآثار البارزين بعد دراسته للكثير من ألوان الرسومات الموجودة في المقابر إلى القول بنمو الكروم على شكل ألوان الطيف حيث تتراوح الألوان بين الأبيض إلى الأحمر الوردي إلى الأخضر ثم الأحمر فالأزرق إلا أن اعتماد هذا التفسير على الألوان وحدها يجهل وينفى العوامل الأخرى أو لا يضعها موضع الاعتبار، مثل إمكانية صبغ ألوان تلك الرسومات في حقب متفرقة أو مواقع متباينة، أو كعادة المصريين استخدام اللون الأحمر المائل إلى البني في رسم الرجال واستخدام اللون الأصفر الخفيف في رسم النساء على سبيل المثال وليس الحصر.

ويبدو أن (لوتز) نفسه لم يكن متأكدا من وجهة نظره هذه فكتب يقول: «حينما يتم رسم الكروم باللون الأسمر كما في مقبرة (سنفرو) (Sennofri)، بطيبة^(٢) على سبيل المثال فإن اللون الأزرق أو الأزرق الغامق يكن هو المقصود بطبيعة الحال»^(٣). ويبرز (لوتز) اعتقاده هذا بقوله أن المصريين بل والشرقيين عموما يجدون صعوبة في التمييز بين هذين اللونين، وهذا ما يدعو المرء إلى التعجب والسؤال عن المصور الذي جعل منه (لوتز) على معلوماته تلك.

ولم تناقش المخطوطات اليونانية والرومانية التي عثر عليها في مصر ألوان النبيذ. على أن أحد النقوش المبكرة التي عثر عليها نقشا يشير إلى اللون الأحمر. ويدل على ذلك الرسومات الزاهية المتبقية من الأسرة الحديثة حيث نرى بجلاء سكب عصير العنب الأحمر اللون من الجرار. ومع ذلك فمثل هذا التصوير لا يطابق الواقع حيث أن العصير - حتى عصير الكروم الأرجواني

١- الصور والرسومات الموجودة في هذا الكتاب منقولة عن كتاب: Darby J. and others. Food: The Gift of Osiris, Vol. II, London, 1977.

٢- اسم طيبة، اسم متأخر لمدينة الأقصر الحالية. سبق إلى الوجود اسم (واست) بمعنى الصولجان. وسميت (نوت أمون) أي مدينة أمون. نكرها الشاعر الاغريقي هوميروس (القرن السابع ق-م) باسم طيبة. ويحتمل أن نسبها إلى معبدها الذي كان يسمى (إيبية) بمعنى الحرم أو الحريم أو المتميز. إما تسمية مدينة الأقصر، فترجع إلى العرب حيث أطلقوا على المدينة اسم الأقصريين وذلك لوجود معسكرين رومانيين. ثم تحولت الأقصريين إلى اسم الأقصر الحالي. (الناس والحياة في مصر القديمة: ترجمة ماهر جوريجاتي ص ٢٦).

٣- Darby. Idid. P. 556

اللون - عديم اللون في واقع الأمر. وربما يرجع وجود اللون الأحمر إلى عوامل أخرى كالتخمير والطقس الحار. وعلى أية حال يمكننا أن ننتهي إلى القول بإنتاج كل من النبيذ الأحمر والنبيذ الأبيض في مصر، وإن لم تجزَم بذلك المعلومات الأثرية.

وقد تم العثور على أقدم قائمة نبيذ في التاريخ في حفريات هرم (بيبي الثاني) رابع ملوك الأسرة السادسة والذي حكم مصر منذ حوالي أربعين قرنا مضت. وتجد في هذه الوثيقة ذكر لأنواع النبيذ الموجودة آنذاك في الدلتا (كالنبيذ الأبيض) و(النبيذ المرشح) و(النبيذ الأحمر) كما عصر على دوارق لاحتساء النبيذ مصنوعة من الزجاج الأسود، ويزدان عنق الدورق بعدة ألوان بديعة، ومصمم على شكل عنقود من العنب غاية في الروعة والجمال^(١).

وتدل هذه الوثائق بل وتنطق بمعرفة قدماء المصريين للنبيذ منذ أكثر من خمسة الاف عام قبل الميلاد. فقد وجد العلماء الكثير من النقوش والرسومات المسجل عليها الطرق البدائية الأولى، وكذلك الطرق الحديثة المتطورة لصناعة النبيذ بحيث كانت تتم عملية العصر دون أن يلمسها أى جزء من جسم الإنسان. ومن هذه الوثائق والرسومات تلك التي عُثِر عليها في مقبرة رمسيس بطيبة حوالي ١٤٥٦ سنة، وكذلك وثيقة (سيرخوتب) بطيبة منذ حوالي ١٤٥٠ سنة، والتي يظهر فيها تقديم النبيذ كقرايين - أما الوثيقة الأولى - فتوضح جميع خطوات صناعة النبيذ وتخزينه ثم تصديره كما سنرى.

ويأتى ذى بدء، فإن عملية صناعة النبيذ لا بد وأن تبدأ بجنى ثمرة الكروم نفسها، ويرى البعض أن تلك العملية كانت تتم بقطف العنب ثمرة تلو الأخرى،، في حين يرى آخرون أن إنجاز العملية بهذه الطريقة يُعد مضيعة للوقت لا ضرورة منها على أن هناك من يؤكد ممارسة هذه العملية خاصة عند قطف أجود أنواع الكروم مثلما يحدث الآن في حصاد الكروم الفرنسي الشهير (Vintage) أو النبيذ المُعتق.

وبلى ذلك نقل الكروم المجنى في سلات لحين وضعها في جزار كبيرة. وللأسف لم يتمكن العلماء من العثور على عينة من تلك الجرار على الرغم من كثرة تصويرها في النقوش المصرية القديمة،، وربما يرجع هذا لارتباط هذه الجرار بمفهوم ديني خاص لدى قدماء المصريين كارتباط النبيذ وصناعته وإنتاجه بالإله (أوزيريس). أو ربما كانت تُصنع هذه الجرار من الخشب

١- يوجد نماذج لتلك الدوارق بمتحف اللوفر بباريس وهو من مخلفات الأسرة الثالثة عشر.

– وخشب السنط بوجه خاص – ومن ثم تحطمت النماذج الخشبية بمرور الزمن. وأخيرا هناك اعتقاد ضعيف بصناعة تلك الجرار من الحجر المصقول إلا أن كمية النبيذ الضخمة المنتجة آنذاك تُصَغَف مثل هذا الاعتقاد.

وحيثما ينتهى العمال من وضع الكروم المحصود فى الجراء تبدأ عملية العصر بطريقة الهرس مثلما يحدث تماما فى بعض مصانع النبيذ الصغيرة فى أوربا الآن. وتوضح بعض الرسومات كيفية محافظة العمال على توازهم أثناء عملية الهرس وذلك عن طريق أعمدة لحمل عارضات خشبية تتدلى منها بعض الحبال وعندما يمتلئ الحوض بعناقيد العنب يصعد إليه بعض الرجال ويهرسون العنب بأقدامهم بقوة بينما يسكون بالحبال لحفظ توازنهم فوق سطح الحوض وينزلق سائل العصير خارج الحوض من خلال فتحة ليجمع فى وعاء ثم يصب فى أوان فخارية كبيرة ويترك فترة من الزمن حتى يختمر. عندما تتم هذه العملية يسحب النبيذ ويوضع فى أواني التخزين^(١) (شكل (١٠)).

وفى نقوش أخرى نرى العمال يشد أزر بعضهم البعض، فيقوم الأول والأخير فى الصف بالضبط على عارضتين موجوبتين خارج حدود الحوض ذو الجرة، وحينئذ يقوم العمال بدوران القضيبين ولهما تصحبهم الموسيقى وسط تصفيق المتفرجين.

أما فى عصور الإغريق، فكان يتم تأجير العمال والموسيقيين بواسطة سمسار، وإرما يُقضى إلينا عقدا مبرما بين مالك أرض وسمسار يرجع تاريخه إلى سنة ٣٢٢ بعد الميلاد ربما يقضى ببعض المعلومات عن تلك النقطة حيث تنص بنود العقد على:

١- التزام السمسار (المتعهد) بإحضار العمال وقت حصاد الكروم.

٢- التزام السمسار بإحضار عازفى الفلوت (العود) لمصاحبة العمال أثناء عملية هرس النبيذ.

٣- التزام السمسار بعدم مقادرة العمال الحقول قبل انجاز العمل نهائيا وعلى أكمل وجه.

١- أنظر كتاب القرية الفرعونية: د.م حسن رجب – الطبعة الثالثة ١٩٩١ ص ٣٦ وكذلك أنظر Georges posener. A Dictionnaire of Egyptian Civilization, P. 300.

ويسود اعتقاد غامض بإمكانية حدوث أو إبرام مثل هذا العقد في عهد قدماء المصريين، فقد عُثر في بعض المقابر على نقوش مرسوما عليها أشخاصا ماسكين بعمصيان - أو بالثاى كما نعرفه الآن على وجه الدقة - من المرجح قيامهم بإداء بعض الترنيمات لتسلية العمال (شكل (١١)).

وبعد الانتهاء من عملية الهرس تلك، يتم نقل الراسب إلى جراب من القماش لتصفيته^(١) وكانت هذه العملية تتم بطرق شتى: فأحد هذه الطرق كانت تتم بربط أحد طرفي الجراب في حامل ثابت في حين يربط الطرف الآخر في عمود يقوم العمال بجذله. (شكل (١٢)). أما الطريقة الأخرى فكانت عبارة عن ربط طرفي الجراب في عوارض، وتقوم مجموعتان من العمال بعصر الراسب عن طريق دوران العوارض في اتجاهات مختلفة. انظر (شكل (١٣)، (١٤)).

ولنتأمل عزيزى القارئ المنظر جيدا، تأمل إبداع الفنان المصرى الخلاق الذى لا يقف على تصوير الواقع فحسب بل يتعداه ويضيف إليه من خياله الربح ما يسجل صدورنا وبقمرنا بالنشوة والسعادة. فتأمل الرجل أعلى الصورة (شكل (١٤)) وقد باعد بين العارضتين بيديه وقدميه ولا يظن القارئ حدوث هذا فى الواقع، بل هو من نسج خيال الفنان الذى استعاض فى نقوش أخرى بقرد أو حل القرد محل الإنسان. (شكل (١٥)).

ولا ندري ما إذا كان يتم خلط إنتاج ما يهرس من النبيذ وما يعصر أما لا. كما لا نعلم أيضا ما إذا كان يتم تخمير كل منهما على حدة لإنتاج نبيذ مختلف فى المذاق واللون عن الآخر. على أية حال، يقوم العمال بعد ذلك بتصفية العصير الناتج فى قطعة من قماش كانت تُلف على نفسها بشدة لكى يستكمل عصره، ثم يُوضع العصير فى أنية فخارية كبيرة حيث يتخمر^(٢) وفى بعض الحالات كانوا يقومون بتنشيط عملية التخمير هذه بالتدفئة وحينما تنتهى عملية التدفئة تلك يُصفى السائل فى القنور المعدة لهذا الغرض^(٣). (شكل (١٦)).

١- استخدام الجراب في عصر الرواسب كانت وما زالت طريقة مستخدمة فى القرن التاسع عشر بعصر وقد كتب علماء العملة الفرنسية مؤيدين ذلك.

٢- هذه القنور كانت مختلفة فى المعجم طبقا لاستخدامها، فالقنور الصغيرة للاستعمال الجنائزى فى حين يتم استخدام الكبيرة منها بالمنازل.

٣- السيوفون من اخترع مصر على الأقل منذ حكم (أمينوفيس) الثانى عام ١٤٥٠ قبل الميلاد. ففى مقبرة فى طيبة باسم (أمينوفيس) يظهر استعمال السيوفون جليا دون شك فهناك رجل يصب السائل فى بعض =

ويعتقد بعض علماء الآثار بقيام قدماء المصريين بطلاء القنور النبيذ بطلاء لا ينفذ منه السائل كالفار على سبيل المثال غير أن ضخامة إنتاج النبيذ مع كبر حجم القنور واقتران هذا وذاك بعدم توافر الفار اللازم لطلاء مثل هذه الكمية الكبيرة من القنور تُلقي بظلال الشك في إمكانية تحقيق هذه العملية. ونحن نميل إلى هذا الرأي، فمصر لم ينعم عليها الله سبحانه وتعالى بغابات كما أنعم على بلاد الأغريق. علاوة على هذا، فقد عُثر على نقش في مقبرة (أمنمحاتب) (Amenemhat) المهندس المعماري في عصر (أموفيس الثاني) (Ameophis II) يظهر فيها الخادم وهو يقوم بتبريد النبيذ عن طريق التبخير.

وتتوقف عملية الكحول الموجودة في النبيذ على عاملين رئيسيين يتمثل أحدهما في كمية السكر الموجودة في العنب نفسه في حين يتمثل الثاني في نسبة الكحول الناتج. فإذا زادت نسبة الكحول حتى وصلت إلى ١٤٪ وقفت عملية التبخير حتى ولو كان هناك زيادة في نسبة السكر الموجود. أما إذا كان العنب المستعمل غنيا بسكره فإن ما لا يتأثر منه بالتخمر يظل على حاله فيكسب النبيذ حلاوته ومذاق الخمر.

ويرى د. عبد العزيز عبد الرحمن أن عملية التخمر لا بد وأنها كانت تبدأ قبل عملية العصر وذلك لحصاد الكروم في موسم الصيف علاوة على بطء عملية العصر نفسها ثم تستكمل عملية التخمر في القنور الكبيرة المعدة لهذا الغرض، وهذه الآنية لا بد وأنها كانت تترك مفتوحة حتى تنتهي عملية التخمر وإلا انفجرت من ضغط ثاني أكسيد الكربون المتصاعد، وبعد ذلك تقفل الأواني بحشوة من ورق العنب تغطيها طبقة من الطين والقش. ولا يخفى أنه في هذا النور يجب أن تسد الأواني بأسرع ما يمكن لأن النبيذ إذا ترك معرضا للهواء فإن التخمر الخلّي (نسبة إلى الخل) يبتدئ بتأثير الميكوديما أسيتي (Mycoderma Aceti) الموجود دائما في الهواء، وهذه تحول الكؤل (الكحول) إلى حمض خليك والنبيذ إلى خل، وقد تُعد السدادة بثقب صغير لينفذ منه غاز ثاني أكسيد الكربون إذا كانت عملية التخمر لم تتم بعد، على أن يسد ببعض القش عند الوقت المناسب وقد يخلط الصانع فينفجر القنور وينكسر^(١) انظر شكل (١٧)، (١٨)، (١٩)، (٢٠).

= الأوعية، وآخر يفرغها بوضع السيفون في فمه ثم وضعه في إناء كبير. ويرى البعض أن كلمة سيفون (Siphon) هي كلمة شرقية مشتقة من كلمة (سف) وهي قريبة من الكلمة الإنجليزية (to Sip) بمعنى بمصر. (راجع كتاب: العلوم والفنون: طب . صيدلة . كيمياء . نبات عند قدماء المصريين. د. عبد العزيز

عبد الرحمن ص. ١٦٥)

١- المرجع السابق ص ٢٤٦

أما بالنسبة لعملية خلط النبيذ فكانت تتم بسكب النبيذ في كأس من خلال ثلاثة قنود مختلفة (شكل (٧)). وفي حالة عدم سريان النبيذ المخلوط في وعاء التخزين، فمن المفترض حينئذ أن تتم عملية المزج والخلط طبقا لذاق النبيذ فقط قبل احتسائه كما يعنى أيضا أن النبيذ غير معروض للبيع.

وقد ذكر (هيريوت) أن المصريين قد قاموا بتصنيع النبيذ أيضا من النخيل وهو عبارة عن العصير المتسرب من شق قلب النخلة تحت قاعدة الفروع العليا مباشرة، وهذا النبيذ لا يُسكر إلا إذا تعرض لعملية التخمر. وقد استخدم قدماء المصريين هذا النبيذ في غسل فجوة بطن الميت أثناء عملية التحنيط. هذا وقد وُجد في آثار ترجع تاريخها إلى الأسرة السادسة ما يدل على قيام قدماء المصريين بصنع النبيذ من البلح وذلك بنقع نوع معين من البلح في الماء، وعصره لأخذ السائل منه، ثم يُنزل هذا السائل ليتخمر من تلقاء نفسه بتأثير الخمائر البرية الموجودة في البلح^(١) ومن ثم، كانت درجات النبيذ تصنف حسب نوعها على النحو التالي: حسن - جيد جدا - ممتاز - حلو - لاذع.

وأخير، بعد الانتهاء من عملية تخمير النبيذ، يقوم الكاتب بختم الأواني وتغطيتها بغطاء من القش والفخار ثم يضع عليها الطابع الرسمي مدموغا بتاريخ حكم الملك، واسم المنطقة، ونوع النبيذ، وفي بعض الأحيان كان يكتب اسم البستانى وبعد ذلك تتم عملية تنويع النبيذ وتقدير الضرائب المستحقة عليه ثم تخزينه. وقد وجد العلماء نقشا بمعبد (خنوم) (Khnum) بإسنا يرجع تاريخه إلى عهد البطالسة يعين مكانا مخصصا لتخزين النبيذ. يقول النقش: «هذا مكان النبيذ وأوانيه حيث السكر والنشوة وبهجة القلب. هنا منتجات واحة الغرافرة وواحة الداخلة، أما إنتاج (بهرايا) (Bahariya) بأكمله فيذهب كضرائب إلى هذا المعبد الجميل»^(٢).

وقد ذكر هيريوت أن الكهنة كانوا يحتسون النبيذ واستعملوه في التحنيط، كما كان يشربه العامة في الأعياد. وذكر (سترابو) أن زراعة الكروم كانت تشتهر بها الصحراء الغربية والفيوم، ومربوط التي اشتهر بنبيذها الأبيض بنكهته المنعشة وقوائده الطبية الخاصة بإدرار البول. وقد أظهر تحليل ثلاث عينات عُثر على اثنين منها في مقبرة توت عنخ آمون والثالثة في صومعة سان سيمبسون على وجود كربونات البوتاسيوم وطرطرات البوتاسيوم مما يدل بوضوح عن

أصل هذه البقايا هو النبيذ. كما وجد بمقبرة (أننف) (Anitef) بطيبة امرأة عارية تماما سوى من عقد من اللؤلؤ حول خصرها تقف أمام رجل طاعن في السن وتقول له: «تناول هذا في صمة الرسول أننف» وقد مُت صورة الفنجان المفترض تقديمها للشيخ العجوز، وكذلك القارورة التي أمتلأ منها الفنجان تماما ولم يبقى سوى إجابة الشيخ واضحة جلية قائلا: «يالذاق هذا النبيذ. إلى روح الرسول (أننف) هدية (رنواي) (Rnwt) إلى المصاد إليه»^(١).

استعمالات النبيذ عند قدماء المصريين

لاستعمال المشروبات الكحولية في أداء الشعائر الدينية مفرزى بنى يقصد منه توليد الحيوية والنشاط. فالتاس في هذه الاحتفالات يسرفون في احتساء تلك المشروبات أثناء إقامتها بوجه خاص في مدينة (بازوريس) (Busiris) أو كما كان يطلق عليها قديما اسم (Pr-Wsr-Ddw) ويعنى (بيت فوزيس) أو في مدينة (سايس) (Sais) ومدينة (بوتو) (Buto)^(١) ومدينة (هليوبوليس) (Heliopolis) ومدينة (تل الباسط) (Bubasits)^(٢).

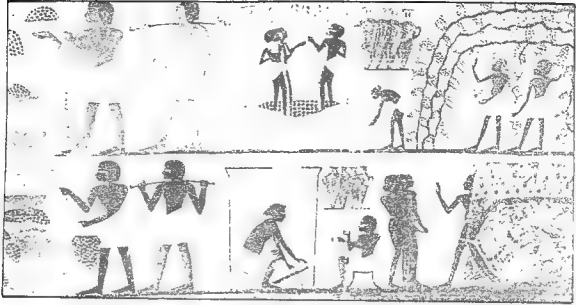
ويبدو أن هيرودوت قد شاهد بنفسه هذه الاحتفالات في تل الباسط فكتب يصفها: «يأتى الرجال والنساء مبهرجين معا من كل فج - ويزخر كل مركب بعدد لا حصر له من الجنسين، والنساء يمكنهن بالساجات لإحداث نغمت متباينة في حين يقوم بعض الرجال بالعزف بالزامير طوال الرحلة. ويقوم باقى المسافرين رجالا وإناثا بالفناء والتصفيق. وبمجرد الوصول إلى الشاطئ، يقوم الرجال بإنزال النساء - اللاتي لا ينزلن بعضهن يرقصن ويغنين غاريات - وبعد ذلك، تبدأ الاحتفالات بنجر الكثير من القرايين للالهة. وفي هذا الاحتفال يقوم الحاضرون باحتساء كميات هائلة من النبيذ بالمقارنة باستهلاكه في بقية العام»^(٣).

وإذا سلمنا بقول هيرودوت هذا، فلا بد أن نسلم بحقيقة أخرى وهى رخص سعر النبيذ آنذاك، وإلا فأتى يتأتى لعامة الشعب احتساء هذه الكمية الكبيرة من النبيذ إلا إذا كان في متناول إمكانياته بيد أن هذا الأمر بعيد عن الواقع كما سنعرف فيما بعد.

وتعد وثيقة (أثينوس) (Athenaeus) ذا الجنسية المصرية والافريقية أقدم وثيقة تصنف النبيذ والاحتفالات عند قدماء المصريين. ويصف (أثينوس) في هذه الوثيقة العدد الغفير الحاضر للاحتفال في شرف الآلهة (ديونيسيوس) باستاد الاسكندرية. ولا يمكن تحديد ميعاد البطليموس (فلاديلفوس) (Philadelphus). واليك مقتطفات من تلك الوثيقة: يقول (أثينوس):

١ - (يطو بالقرب من تل الفراعين وكان يعبد بها إلهة لها شكل شعبان وتستوى على ساق بردى.
٢ - تل الباسط مدينة تقع بالقرب من الزقازيق. كان يطلق عليها قديما (Pa-Bast) واحتفظت بهذا الاسم حتى الآن. وكانت تمثل بامرأة برأس مقطعة تُعبد في الكثير من المعابد ويرجع تاريخ أقدمها إلى الأسرة الرابعة.
٣ - Darby, Idid, P. 571

«... ويأتى بعد هذا عربة مزودة بأربع عجلات يبلغ طولها واحدا وعشرين قدما فى حين يبلغ عرضها عشرين قدما . ويسحب هذه العربة مائة وثمانين رجلا . وفى العربة يقف تمثال (ديونسيوس) الذى يبلغ طوله خمسين قدما ساكبا النبيذ من قدح ذهبية يملأها من وعاء ذهبى كبير أمامه به ما يقرب من مائة وخمسين جالونا من النبيذ».



شكل (١٠)

Wine making. In the top register: right, picking of grapes: left, treading the grapes while holding on to ropes. The juice is seen to run through a spout into a container. Tomb of Nakht. Thebes. New Kingdom.

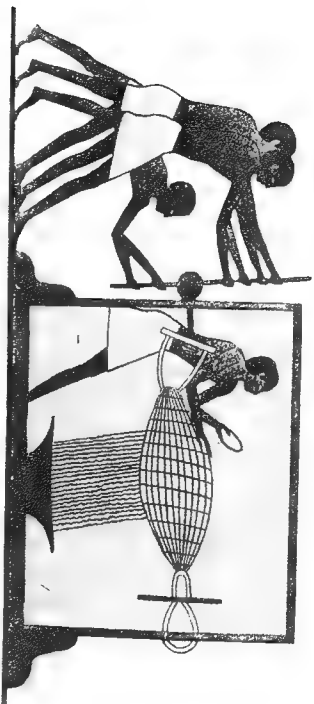
صناعة النبيذ - نرى في أعلى الصورة على الجهة اليمنى عملية قطف العنب، أما في الجهة اليسرى فنرى عملية عصر العنب بينما العمال مربوطون بأحبال. وأخيرا نشاهد العصير منسابا من الميزان. مقبرة Nakht - طيبة - الدولة الحديثة.



شكل (١١)

Music to accompany wine-pressing. The two men inside the circle are keeping rhythm with sticks. is a continuation of this relief. Mereruka's Tomb. Saqqara. Old Kingdom. Photographed 1969.

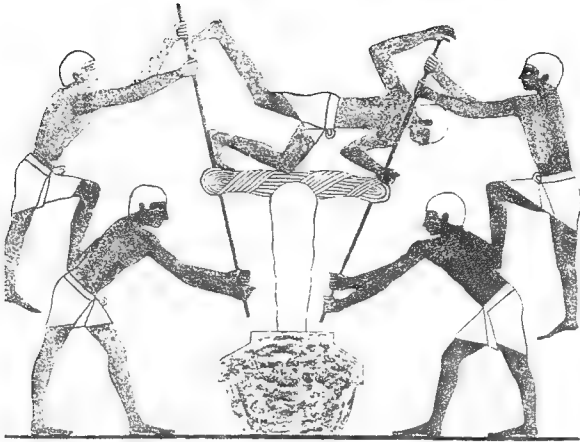
الموسيقى تصحب عملية عصر النبيذ - يحافظ العازفون داخل الدائرة على ضبط الإيقاع مقبرة (Mereruka)
سقارة - النوبة القديمة.



شكل (١٢)

Expressing the juice of grapes in a lag tied at one end, and twisted at the other. Beni Hassan. Reproduced from
Cailaud (1831), plate 5A. Darby collection.

عصر النبيذ في جراب مربوط من ناحية، ومجذول من الناحية الأخرى، بني حسن - من مجموعة داربي (Daraby collection).



شكل (١٣)

Pressing grapes in bag twisted at both ends by means of poles. After Calliaud
(1831). Darby collection.

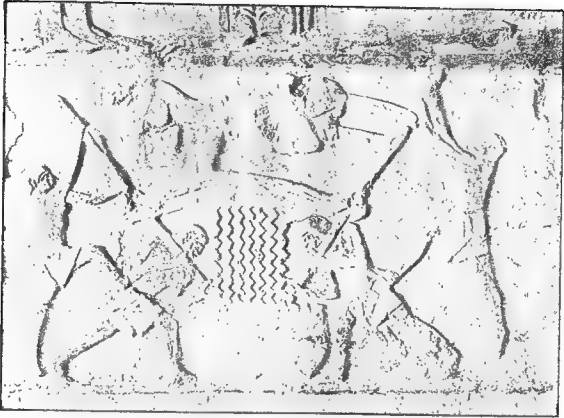
عصر النبيذ في جراب مجدول من الناحيتين بدعامتين - مجموعة داربي (Darby collection).



شكل (١٤)

Pressing grapes in a bag twisted at both ends by means of poles. Continuation of Photographed 1069 Mereruka's tomb. Saqqara. Old Kingdom.

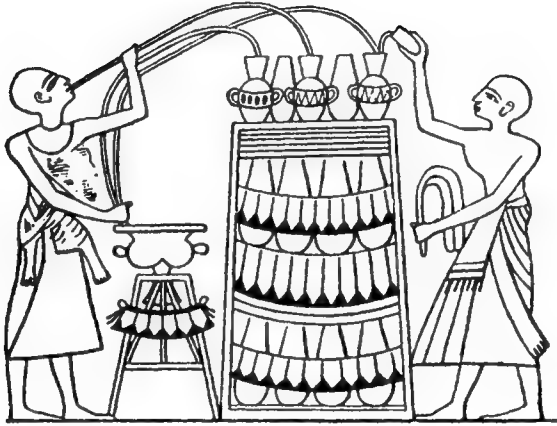
عصر النبذ في جراب مجلول من الناحيتين بدعامتين - مقبرة (Merarauka) سقارة - الدولة القديمة.



شكل (١٥)

The artist, no doubt a humorist, replaces the man holding the poles apart with a big baboon. Tomb of Nefer. Saqqara. Old Kingdom, Photographed 1969. Courtesy of Dr. R. Stadelman, Director of the German Institute of Archaeology

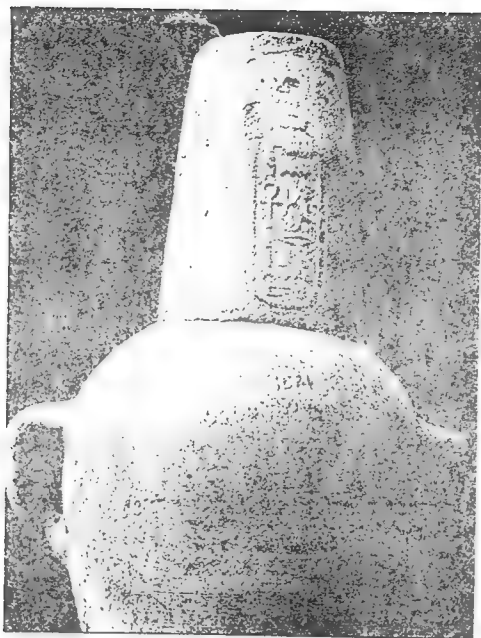
استبدال الرسام الساخر الرجل ماسك الدعامتين بقرد - مقبرة (Nefer) - سقارة - الدولة القديمة.



شكل (١٦)

Mixing wines by syphoning them into a cup. The elaborate decoration of the stand suggests that the mixing was carried out in a banquet hall. Reproduced from Erman and Ranke (1952).

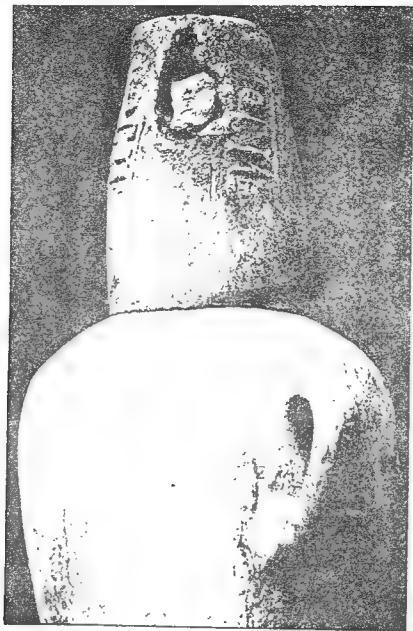
خلط النبيذ بسكببه في إناء وتدل طريقة زخرفة العامل على إمكانية تنفيذ عملية الخلط هذه في إحدى المقاعات.



شكل (١٧)

One of the three dozen wine jars found in the tomb of Tut-ankh-Amon The lid bears the stamp of the Pharaoh. Cairo Museum.

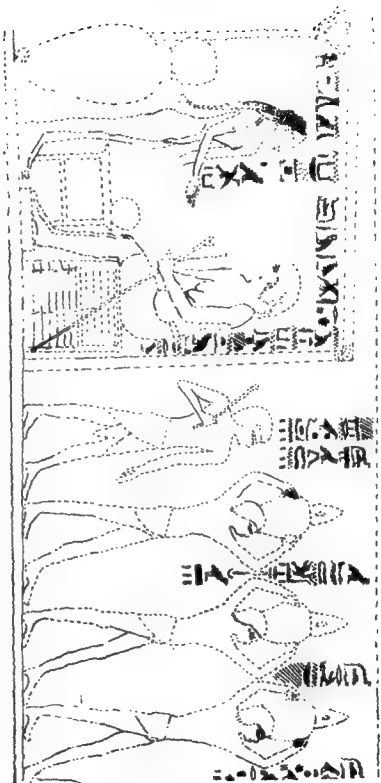
إحدى العجرات الموجودة في مقبرة توت عنخ آمون - ويحمل الغطاء طابع الفرعون - المتحف المصري



شكل (١٨)

One of the three dozen wine jars found in the tomb of Tut-ankh-Amon. Note the seal of the pharaoh imprinted on the lid, and the safety opening, made in the lid to allow gases out, later closed with a plug of clay. (Cairo Museum).

إحدى الحجرات الموجودة في مقبرة توت عنخ أمون - ويلاحظ طباعة ختم الفرعون على الفطاء ويوجد فتحات في الفطاء لتسريب الغازات - المتحف المصري.



شكل (١١)

A naked girl presents to an elderly man what is presumed to have been a cup of wine, saying: "take this and drink to the health of the herald Anief". The elderly man answers: "how sweet is this wine". Tomb of Anief. Thebes.

Redrawn from Save-Soderbergh (1957), plate XV.

عارية تقدم كأسها من النبيذ إلى شيخ عجوز قائلة: «تقبل هذا الشراب في صحة اليرسول (أنيف)»، ويخيب الشيخ الجوز قائلا لها: «يا لحلم هذا النبيذ العجيب».

- مقبرة (أنيف).



شكل (٢٠)

Teracotta statue of a woman raising her "chiton". Such statues, placed in tombs, are sometimes called "concubines of the dead". They may, however, illustrate the ritual custom, attested by Diodorus (I., 85) of woman stripping themselves in front of the new Apis during the forty days that follow its discovery, or the gesture of women baring themselves, standing on barges, during the Bubastis festivals (Her., II, 60). Personal collection of the authors.

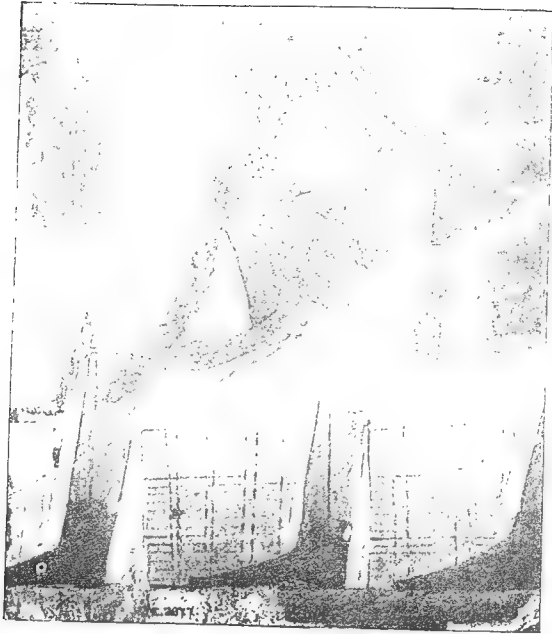
امراة اغريقية تحمل ثوبها - ويطلق على مثل هذه التماثيل التى توضع داخل المقابر اسم «محظيات الموتى».



شكل (٢١)

Rameses II offering wine to Re-Harakhty. The vertical legend below the offering hand says: an offering of wine (irp). Ramesseum. Centre of Documentation, Cairo.

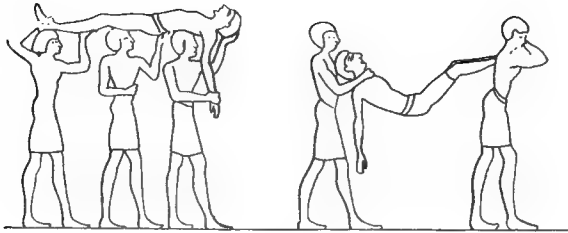
الملك رمسيس الثانى يقدم النبيذ إلى الإله رع - مكتبة التوثيق بالقاهرة.



شكل (٢٢)

Sick lady at banquet. Brussels Museum, No. E., 2877 Courtesy of Mr Mekhitarian.

امراة مريضة من تناول النبيذ بكثرة في إحدى الحفلات (متحف Brussels) رقم (٢٨٧٧).



شكل (٢٣)

Cuests carried away at banquets, Beni Hassan, Redrawn from
Wilkinson (1878) Vol. I.

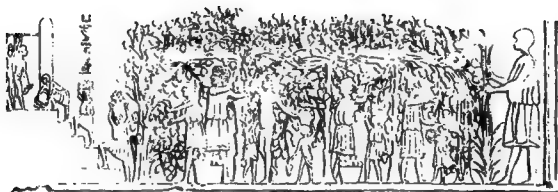
حمل الضيوف السكرارى بعيدا عن المظلة - بنى حسن ولتكمسون (١٨٧٨) الجزء الاول.



شكل (٢٤)

Continuuation of Fig. Manufacture and registration of wine. Late
Pharaonic-Ptolemaic Period. Tomb of Petosiris (Lefebvre, 1923, Vol. III,
plate XII).

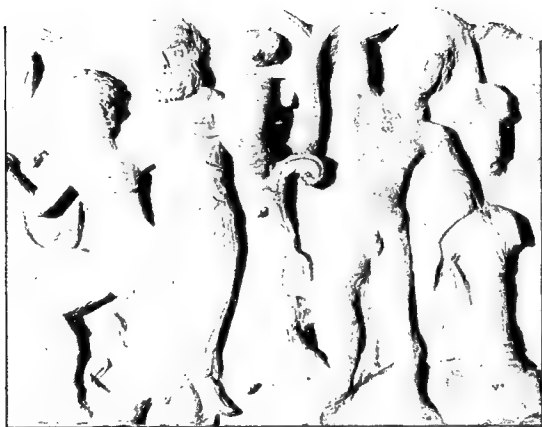
تابع المنظر السابق - صناعة النبيذ وتسجيله فى آخر العهد الفرعونى البطليموسى - مقبرة (Petrosiris).



شكل (٢٥)

Picking of grapes and wine-making. Late Pharaonic-Ptolemaic Period. Tomb of Petossiris (Lefebver, 1923, Vol. III, plate XII).

حصاد النبيذ وصناعته في آخر العهد الفرعوني البطليموسي - مقبرة (Petosiris).



شكل (٢٦)

Bacchic scene. Graeco-Roman Period From Coptic Museum Cairo.

Photographed 1969.

رفيفات باخوس - من العصر الروماني الاغريقي (المتحف القبطي بالقاهرة).

العاملون فى البار

مدير البارات Bars Manager

* مسئول من : مدير الأغذية والمشروبات.

* مسئول عن : العاملين فى البار.

المراجعة على الأتى:

- أرضية البار، الموسيقى، الإضاءة، الموائد والكراسي، كونتر البار، خلفية البار، الثلاثجات، تنظيف الزجاجات، تجهيز الثلج، تلميع الأكواب وباقي الأدوات، تجهيز الأطعمة التي تستعمل مع المشروبات مثل الفاكهة والخيل والجزر... إلخ.
- عمل اجتماع مع العاملين بالبارات وشرح التعليمات اليومية، وكذلك القرارات والمبيعات، المراجعة على زى العاملين، وقص الشعر، وحلاقة الذقن، وتلميع الحذاء وقص الأظافر، وسؤال العاملين على الكوكيتلات ومعلومات عن المشروبات وكذلك الأطعمة.
- التأكد من تحية كل ضيف فى بداية حضوره وشكره فى حالة مغادرته.
- عند خلط المشروبات يجب أن تخلط حسب المعايير المتفق عليها بناء على الخدمة السريعة مع الابتسامه والتحدث بأسلوب مهذب.
- متابعة الضيوف . .
- التأكد من أن المشروبات المقدمة قد تحرر لها شيك.
- التأكد من أن جميع العاملين يعملون حسب نظام التدريب وسياسة الفندق.
- كتابة الملاحظات التي يجب اصلاحها والتي تتعلق بالمطبخ والاستيوارد .. إلخ.
- يقوم بكتابة دفتر التقارير اليومية (Log Book).
- التأكد من أن جميع الثلاثجات والدوايب مغلقة.
- اعطاء تعليمات بنظافة جميع المناضد والأدوات.
- رفع جميع الزجاجات الفارغة وكذلك نظافة المنطقة الخلفية.
- جمع النفايات وإرسالها لقسم القسيل بعد غلق الكهرباء والموسيقى.

التدريب

تدريب العاملين بالبارارات حسب تعليمات الفندق.

التأكد من أن جميع العاملين على دراية بكل المشروبات والكوكيتلات من حيث اسم كل كوكيتل وطريقة نطقه الصحيح.

المكونات الصحيحة للكوكيتل - طريقة الخلط - كيفية عمل الديكور للكوكيتل وطريقة خدمته - عمل التقييم اللازم للعاملين للترقى.

مساعد مدير البارات Assistant Bars Manager

* الغرض من الوظيفة:

مساعدة مدير البارات عمليا والتأكد من أن العمل يدور فى القسم على أكمل وجه وإعطاء أقصى جهد وانتباه لكل التفاصيل المعطاء للقسم وينوب عن مدير البارات أثناء غيابه.

* مسئول من : مدير البارات

* مسئول عن : البارتندر والعاملين فى البار

مهمته الرئيسية تشمل على الآتى:

- * التأكد من أن كل العاملين بجميع وظائفهم جارى تدريبهم بناء على المستوى المطلوب.
- * التأكد من أن تدريب العاملين قد حقق الفائدة المرجوة منه.
- * المراجعة مع مدير البارات على النظافة الشخصية للعاملين.
- * التأكد من أن كل المعايير والكحوليات والكوكيتيلات معمول بها.
- * التأكد من الاجراءات الامنية الخاصة بالبار معمول بها.
- * التأكد من أن كل الأسعار المحددة للضيوف صحيحة وكما هي حسب قائمة الأسعار.
- * التأكد من أن كل العاملين فى البارات حريصين على الاهتمام بالمستوى المطلوب فى الأداء.
- * متابعة تقارير الصيانة.
- * حل المشاكل الامنية أو الصحية أو الشكاوى من العملاء.
- * التأكد من أن مواعيد الحضور والانصراف مطابقة تماما لجدول العمل.

البار تيندر Bartender

* الغرض من الوظيفة:

التأكد من إعطاء العملاء كل الاهتمام والرعاية – والتأكد من تخزين المشروبات بالطريقة الصحيحة طبقا للنظام المتعارف عليه مع الاحتفاظ بمنطقة البار نظيفة طوال الوقت.

* مسئول من : مدير البارات

* مسئول عن : البار مان والعاملين في البار

مهمته الرئيسية الآتى:

- * التأكد من أن البار مفتوح فى الوقت المحدد والأنوات المطلوبة للخدمة متواجدة.
- * التأكد من أن كل الموائد فى مكانها نظيفة.
- * التأكد من أن كل المشروبات متوفرة وموضوعة فى الأماكن الخاصة بها .
- * التأكد من أن أن كل المشروبات قد قدمت حسب المعايير الصحيحة فى كؤوس حسب المستوى المطلوب.
- * إعطاء الحلفاء للعاملين تحت إشرافه ويساعد فى التدريب.
- * التأكد من أن العاملين يرتدون الزي الرسمي والمظهر فى أعلى مستوى
- * التأكد من أن اجراءات الانتهاء من العمل مطابقة تماما حسب التعليمات الصحيحة والأمنية.
- * التأكد من أن ساعات العمل مطابقة حسب الجدول.
- * التأكد من أن العاملين يعملون جيدا ما هو مطلوب منهم حسب وظيفتهم.

البارمان Barman

* تتلخص وظيفة البارمان في الآتي:

استقبال الضيوف بابتسامة والإشراف على العاملين التابعين له وينوب عن البارتيندر أثناء غيابه.

* مسئول من : البارتيندر

* مسئول عن : البارويتر والبار بوى

مهمته الرئيسية التأكد من الآتي:

- * نظافة العاملين في البار وحسن مظهرهم.
- * جميع موائد البار كاملة.
- * البار مرتب والثلاجات مملوءة بالزجاجات.
- * وجود المشروبات المصاحبة للأطعمة.
- * وجود أدوات البار جاهزة للعمل.
- * طريقة أداء العاملين وسرعة الأداء.
- * خدمة المشروبات بطريقة العاملين بها.
- * رفع الأدوات المستعملة من المائدة.
- * عند الانتهاء من العمل المراجعة على نظافة الأدوات وغلق الإضاءة.
- * استبدال القفط وقطع التلميع.
- * حل المشاكل.
- * تدريب العاملين.
- * تطبيق القواعد الأمنية – وإطفاء الحريق.
- * تقديم الحساب.

* مسئول عن : البارمان

مهمته الرئيسية تشمل على:

- * تجهيز المشروبات التي تستخدم مع المشروبات مثل (الخباز - الجزر - الفاكهة ... إلخ)
- * نظافة جميع أدوات البار (الكوبنر والمنطقة الخلفية .. إلخ).
- * تحضير البار (ملء التلحيمات - نظافة الزجاجات - تجهيز الشاي ... إلخ).
- * إعداد الموائد للضيوف.
- * تحية الضيوف، وإحضار المشروبات إلى الضيوف.
- * عند إحضار المشروبات من المخازن عن طريق البار بوى يجب التأكد من كميتها مطابقة لإن الصرف.
- ~~معرفة المشروبات المستعملة على الطاولة~~
- * خدمة العملاء بالطريقة الصحيحة.
- * أخذ طلبات الضيوف.
- * في حالة وجود أى شكوى يجب تبليغها إلى المسئول.
- * معرفة واجبات البار بوى.
- * معرفة جوانب من طرق الاسعافات الأولية والنواحي الصحية واللوائح ... إلخ.

البار بوى Bar Boy

* مسئول من : البارويتر

مهمته الرئيسية تشمل على:

* نظافة البار.

* تلميع جميع أدوات البار والموائد والكراسى.

* مساعدة الويتر فى تحضير البار ومعظم أعماله.

* ملء الثلجات ونظافة الزجاجات.

* استبدال فوط التلميع وخلافه من قسم البياضات.

* مساعدة البارويتر فى رفع الأدوات المستعملة من على الموائد.

* رفع الأدوات المستعملة والزجاجات الفارغة إلى الاستيوارد.

* الالتزام باللوائح والتدريب.

* احضار المشروبات وخلافه من المخازن «أذن الصرف».

* معرفة إطفاء الحريق والاسعافات الأولية والنواحي الصحية.

خدمة المشروبات

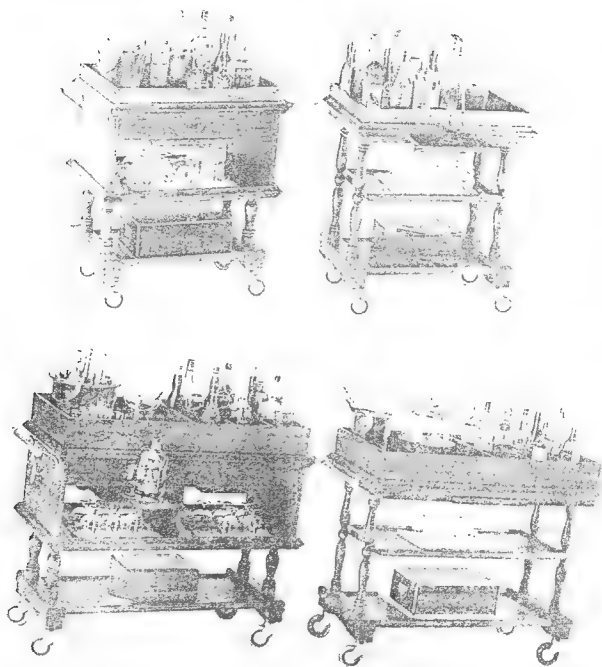
يوجد أشكال عديدة لقوائم المشروبات فأحياناً تكون المشروبات فى قائمة منفصلة. وأخرى مشتركة مع الأطعمة. فيجب على مسئول المشروبات أن يكون ملم بأسعار المشروبات وكذلك مكونات الكوكيتيلات التى سوف يقدمها حتى يتثنى له معرفة الاقتراح والبيع بطريقة شيقة حتى يحقق الهدف والربح المطلوب وتوجد بعض الاصطلاحات الخاصة بكتابة الطلبات فى الشيك وهذه الاصطلاحات تساعد على سرعة الخدمة وهى على سبيل المثال وليس الحصر.

Bourbon	B
Scotch	S
Candian club	CC
Rum	<u>RUM</u>
Mastim	<u>Mart</u>
Manhattan	MAN
Twist	T
Water	W
Soda	<u>S</u>

ترتب زجاجات المشروبات والأبوات فى البار بنظام معين أما بالنسبة للمناضد عادة لا يتم وضع أى أدوات عليها سوى طفاية السجائر والشبعدان والمزات.
فعلى سبيل المثال عند خدمة البيرة:

يوضع كوب البيرة على المائدة ويمسك مسئول المشروبات الزجاجة باليد اليمنى ويصب الميهة فى وسط الكوب بهدوء وليس بسرعة حتى يظهر الغليظ ثم تترك الزجاجة بجانب الكوب.
مع مراعاة رفع أى أكواب أو كاسات فارغة على المنضدة.
وفى حالة وجود أكثر من (سيجارة) فى الطفاية يجب تغييرها بحيث يتم وضع الطفاية النظيفة فوق المملوءة حتى لا تتطاير (بقايا السجائر) على المائدة والضيف.
وعند خدمة المشروبات يجب مراعاة ألا نسال الضيوف من طلب ماذا ولكن هناك بعض العلامات للتعرف على كل ضيف.

بعض التروليات المستخدمة للمشروبات (فوانع الشهية، المهنضات)



تجهيز قائمة مشروبات البار

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> الاسم رقم الأمر: </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> التاريخ: حجرة: </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> الوقت: </div>										
اسم الصنف	حجم	تجهيز	إضافي	إضافي	إضافي	إجمالي	المائد			
							مطلو	فارغ	جزئي	مطلو الاستعمال
الاسكتلندي										
بوديون										
اسكتلندي										
الجن										
فوكا										
روم										
شيري										
فرمونت										
نيبيذ أبيض										
بيره										
بلادي ميري										
عصير برتقال										
كوكا										
بيتر ليمون										
صودا دايت										
صودا										
تونيك										
سفن آب										
چنچرايل										

Portable Bar Set up Sheet

Name : Function Order Number : Room :	Number of People : Date : Time :
---	--

Number of Bottles or Prints

Name of Item	Size	Setup	Add'l	Add'l	Add'l	Total	Returns			
							Full	Empty	Partial	Net Use
House Scotch	liter									
House Bourbon	liter									
Call Scotch	liter									
Call Gin	liter									
Vodka	liter									
Rum	liter									
Sherry	liter									
Vermouth	750 ml									
White Wine	750 ml									
Beer	12 oz									
Bloody Mary Mix	5.0 liter									
Orange Juice	5.0 gal									
Coke	2 liter									
Bitter Lemon	1 liter									
Diet Soda	1 liter									
Soda	1 liter									
Tonic	1 liter									
7-Up	2 liters									
Ginger Ale	1 liter									

نموذج تقييم خدمة المشروبات

٥	٤	٣	٢	١	* نوعيات المشروبات ملائمة مع الأطعمة
٥	٤	٣	٢	١	* جودة مكونات الليكير
٥	٤	٣	٢	١	* المكونات كانت مقبولة
٥	٤	٣	٢	١	* كل المشروبات المطلوبة موجودة
٥	٤	٣	٢	١	* عرض المشروبات مناسب
٥	٤	٣	٢	١	* توجد تشكيلة مناسبة
٥	٤	٣	٢	١	* المخللات طازجة
٥	٤	٣	٢	١	* جودة المشروبات ممتازة
٥	٤	٣	٢	١	* كل المشروبات قدمت في درجة الحرارة المناسبة
٥	٤	٣	٢	١	* حجم الكؤوس مناسب
٥	٤	٣	٢	١	* حجم الثلج مناسب
٥	٤	٣	٢	١	* جودة الشرروبات ثابتة
٥	٤	٣	٢	١	* جودة الإنتاج ممتازة
٥	٤	٣	٢	١	* تعليقات على خدمة المشروبات
<p>الدرجة المعيارية لخدمة المشروبات : ٧٠ _____</p> <p>الدرجة الفعلية التي حصل عليها : _____</p>					

Beverage Service Evaluation From

A. The beverage item corresponded with its menu description (if applicable).	5	4	3	2	1
B. The liquor ingredient(s) was (were) of acceptable quality.	5	4	3	2	1
C. The mixer was acceptable. if not, what wrong? (too strong, sweet, sour, salty, litter, or other)	5	4	3	2	1
<hr/>					
D. All drinks ordered were available.	5	4	3	2	1
E. The presentaatiaon of the drink was appropriate.	5	4	3	2	1
F. There was a variety of specially drinks.	5	4	3	2	1
G. Your call brand was available.	5	4	3	2	1
H. The drinks were of overall excellentt quality if not, what was the problem?_____	5	4	3	2	1
<hr/>					
J. All beverage items were served at the proper temperature.	5	4	3	2	1
K. The glasses were appropialtely sized.	5	4	3	2	1
L. The ice was appropriately sized.	5	4	3	2	1
M. The drinsk were consistent in quality.	5	4	3	2	1
N. The overall quality of the product was excellent.	5	4	3	2	1
O. Comments regarding your beverage service:	5	4	3	2	1
<hr/>					
<hr/>					
<hr/>					
Standard Point Score for Beverage					
Service <u>70</u>					
Actual Point Score _____					

تقويم عمليات البار

شيك العميل

التاريخ:	الاسم	البداية:
الوردية:		النهاية:
الموظف:		المجموع:
		رقم العائد:
	رقم الموظف	الرقم المستعمل:

مبيعات اللونج

السطر ١	مفتاح / ١	ليكير	
السطر ٢	مفتاح / ٢	نيبيذ	
السطر ٣	مفتاح / ٣	صودا - بيره	
السطر ٤	مفتاح / ٤	طعام	
السطر ٥		المجموع	
السطر ٦			
السطر ٧		خصم الزيادة	
السطر ٨		خصم الملاءة	
السطر ٩		خصم المصروفات الخارجية	
السطر ١٠		تسوية مجموع المبيعات	
السطر ١١		إضافة البنك	
السطر ١٢		مجموع النقد والشيكات	
		قيمة المستند المقرر	
السطر ١٣			\$
السطر ١٤			\$
		إمضاء البارتيندر	\$
			زيادة في النقدية
			نقص في النقدية

Bar Operations Report

Guest Checks

Date: _____		Beginning No. : _____
Shift: _____	Name _____	Ending No. : _____
Employee: _____		Total Issued : _____
		No. Returned : _____
	Employee Number _____	No. Used : _____

Lounge Sales

(Product Key Totals: "Z" Readings)

Line 1	Key # 1	Liquor	_____
Line 2	Key # 2	Wine	_____
Line 3	Key # 3	Beer/Sode	_____
Line 4	Key # 4	Food*	_____
Line 5		Total	_____
Line 6		Add Underings**	_____
Line 7		Subtract OVERRINGS**	_____
Line 8		Subtract Promotions**	_____
Line 9		Subtraact Payouts**	_____
Line 10	Total Sales with Adjustments		_____
Line 11	Add Beginning Bank		_____
Line 12	Total Cash/Checks/Charge		_____
	Vouchers Due		_____
Line 13	Total Turned In		\$ _____
			\$ _____
Line 14	Bartender Signature		\$ _____
			\$ _____
			Cash Over
			Cash Short

Comments:

* When calculating bar food sales, the ring-ups (P-Key#4) must be divided by factor to determine food sales less sales tax. Difference between food sales (this calculation) and amount rung on R-Key 4 is sales tax due for food sold in the bar.

** Must be approved by manager on duty.



شکل (۲۷)

Bar glassware. Top row, left to right: stem cocktail, beer pilsner, champagne flute, all-purpose wine glass, whiskey sour, brandy snifter, coupe, cordial; bottom row, left to right: shot glass, highball, rocks, beer stein.



شکل (۲۸)

Cocktail service. The tray is carried on the hand wrist.

الوقفة الثانية

كيفية التعامل مع الضيوف

من أهم الأمور في خدمة المطاعم هي كيفية التعامل مع الضيوف.

أول انطباع للضيف مهم جدا حيث المقابلة عند الباب. فإذا كان مدير المطعم أو المسئول عنه مشغول بعمل أى شئ على سبيل المثال تدوين حجز في دفتر الحجز. فعليه ترك القلم والدفتر وأن يقوم بتحية الضيف ليدخل ويجلس في المكان المخصص له.

والشكل العام لمسئول الخدمة مهم جدا مثل طريقة ارتداء الزي وأن يكون مهذب في الحديث مع عدم إطالة الحديث والوقوف معتدل.

ونداء الضيف باسمه مهم جدا تعطى درجة من الاهتمام بالضيف مع التأكد من استخدام الاسم الصحيح لأن نطق اسم الضيف غير صحيح خطأ. يعتبره البعض إهانة شخصية فتكون النتيجة عكسية. وكذلك اتصال مسئول الخدمة بالنظر في الأمور الهامة جدا. الإبتسامة أولا ثم الاتصال بالنظر وأن نداء الضيف باسمه يشعر الضيف بأنه معروف في الفندق وله أهمية كبيرة.

أيضا كلمات الشكر مهمة جدا. واستخدام بعض الجمل مثل سوف أعطى له أحسن منضدة أو أقدم لك أحسن طعام سوف يعجبك كل هذا يساعدك على كسب الضيف ويجب على مسئول الخدمة الابتعاد عن السلبيات وعدم التحدث مع بعض الضيوف عن مشاكل العمل وعدم اعطاء اعداء عن أى شئ لأن ذلك يسبب أضرار للمكان وكذلك عدم إلقاء اللوم على زميل أو التحدث عن المشاكل العائلية أو عن عيوب في زبائن ضيوف أخرى.

فيجب عليك الابتعاد عن أى مشاكل في العمل والتحكم في تصرفاتك والشعور بالرضا والتعامل بالمرونة واحترام الزملاء.

الصفات المطلوبة في مسئولو الخدمة:

- الاهتمام بالضيف أى عدم الاستناد على أى شئ أثناء التحدث معه.

- التدريب على تحمل المشاكل والتحكم في الضغوط.

- الابتسامة

- استخدام اسم الضيف.

- عدم التفكير في المشاكل العائلية أثناء العمل.



شكل (٢٩)

A warm welcome from the hostess, who is using attending behavior eye contact, positive body language, and a smile to communicate with guests.

الضيف الذى أفرط فى الشرب، المريض، به عجز، كبار السن، العصبي، المتشائم، القلق، الأطفال، الشباب، الذين لهم نظام خاص فى الغذاء.

يتردد كبار السن على المطاعم خاصة الذى يعيش وحيدا فيجب معاملة هذه النوعية من الضيوف بطريقة مهذبة ومساعدتهم بقدر الإمكان.

الضييف غير المبصر Blind guests

يحتاج الغير مبصرون إلى عناية خاصة من مسئولى الخدمة حيث أنهم يحتاجون إلى مساعدة من العاملين فعلى سبيل المثال إرشادهم للطريق حتى يجلس على الكرسي ويشرح له أنواع الأطعمة الموجودة فى قائمة الطعام لأنه لا يستطيع قراءتها ثم يشرح له مكان الأطباق. وعندما يكون معه ضيف آخر يكون الأمر أسهل فى التعامل واختيار الأطباق.

أما إذا كان بصحبة كلبه الخاص فهناك أماكن مخصصة فى المطاعم خاصة بالحيوانات بعيدة عن مكان الطعام وكذلك بعيدة عن اليوفيه أو المطبخ. ويجب على مسئولى الخدمة توجيه الكلمات المهذبة وتظهر على كلماته الابتسامة التى يشعرها الشخص الغير مبصر.

الضيوف فاقدى السمع Deaf Guests

بالنسبة لفاقدى السمع يجب أن يكون التعامل معهم بحرص. بحيث يكون الوجه متجه لهم وأثناء الحديث معه يستطيع ذلك الشخص عن طريقة حركة الشفايف أن يفهم من مسئول الخدمة وأحيانا يوجد بعض فاقدى السمع يستطيعون الكلام ولكنهم لا يتكلمون حتى لا يكون صوتهم عالى فى المطعم. وهم ليس أقل ذكاً.

الضيوف الذين يستعملون الكراسى المتحركة:

بالنسبة للضيوف المصابون بعجز فى جزء معين فى الجسم أو ذات تركيبات صناعية فعلى سبيل المثال الضيف الذى يستعمل كرسي متحرك فيجب على مسئول الخدمة المرور أمام الكرسي وإزالة أى عوائق فى الطريق حتى يصل الضيف إلى المنضدة الخاصة به.

أما بالنسبة للضيوف الذين يستعملون العكازات يجب على مسئول الخدمة سؤاله إذا كان يفضل العكاز بجواره أم لا وإذا أراد بجواره يجب وضعه بطريقة لا تعوق حركة الضيوف الآخرين الذين يمرون بجانبه.

أحيانا نجد بعض الضيوف لديه عيب في النطق هذه النوعية تحتاج إلى تعامل خاص. ويجب إعادة الكلام عدة مرات وليس من العيب إعادة الكلام في حالة عدم الفهم حتى يستطيع أن تفهم ما يفصله تقاديا لحدوث أى مشكلة. ويمكن أن يستعين الضيف بقلم وورقة للإيضاح.

معالجة الشكاوى : Handling Complains

هناك انطباع معروف يقول أن الزبون دائما على حق

The Customer is a Always Right

ولكن سواء الزبون على حق أو ليس على حق يجب مراعاة إرضاءه حتى لا يخسر الفندق بعض عملاءه كذلك لا يفضل التحدث كثيرا مع الضيف إذا وجه اللوم على شئ لم يعجبه بل العكس احتمال أن يقدم الضيف ملحوظة على شئ يجب تقاديه أو اصلاحه حتى لا يتكرر هذا العيب مع عملاء آخرين.

لذلك يجب أن يكون كل شئ في المطعم منظم. لا يخلو أى مطعم من شكاوى الضيوف فاحتمال حدوث أخطاء أو مشاكل في المطاعم فهناك بعض الضيوف الذى يجعل من الخطأ الصغير خطأ كبير ولكن هذه النوعية من الضيوف قليلة فيجب محاولة إرضاء هذه النوعية من الضيوف لأن ذلك سوف يساعد على تردهم كثيرا على المكان. وهناك أيضا بعض الضيوف كثيرى الشكاوى يجب أيضا محاولة ارضائهم بطريقة مهذبة وهناك طرق عديدة لإرضاء العملاء عن طريق عمل خصم على قيمة الفاتورة إلخ.

إيجابي

Your concernor question

Will you Please

We can

Will You Please

Le tme read this back to be
sure I got it right

- I' LL gine you my

immediate attention.

- We will take care of it right
away

- I' LL bering you a fresl one
right away

- Thank you for colling let
me transfer you to Mr Ali
who can help your with that

-I' L call you back within an
hour and tell and tell hour it
will handledit it will hadded

سلبي

Your complaint

You have to

I can' t

You should have

- Ok any, I' we got that

- That common problem

-That not my table

- We have had alot of trouble
withe that

- I don't know if I can help
you with that

- Don't worry about it

DON'T

Become upset

Interrupt or make
comments

Become defensive

Start to explain
give premature solution

Argue back

Call him/her twit, or - I told
you so!

Be sarcastic

Make the complaint a
question of prestige

Question his honesty / truth

Tell him his problem is
minor Blame others

Discuss who is to blame

DO

Keep calm

Let "C" speak & release
pressure

Stay neutral

Apologise only if necessary

Wait until problem is clear

Listen - Listen - Listen

Let customer save face, even
if he/she is wrong

Ask questions and gain
information

SELL IDEA OF TIME LAG

Promise only to investigate
and call back

Agree time and date

: Handling Complaints معالجة الشكاوى

What is Done

- * Remain Calm
 - * Guest is angry
 - * The guest standing
-
- * Decide whether it is within your ability to deal with the complaint or not

How it is Done

- * Do not become emotionally involved
 - * Guide him away from other guests and staff
 - * Ask him to take a seat
 - * Listen attentively
-
- * Inform your direct Manager immediately

Remember:

- 1- Never argue with the guest
- 2- Allow the guest to tell his story
- 3- Do not interrupt
- 4- Explain the complaint to the Manager

Never Forget:

- 1- Do not criticize fellow employees of other departments.
- 2- It is unprofessional to pass the blame to another department or employee, the guest is not interested.
- 3- Do not express any doubt or try make any excuses, accept the blame in the name of the hotel.
- 4- Loss of time in dealing with a complaint only makes the situation worse.

الفصل الثالث

أساسيات الاشراف The Basics of Supervisor

ما معنى الاشراف:

الاشراف عبارة عن أداء العمل عن طريق مجموعة من الأشخاص أو بمعنى آخر:
١- المتابعة.

٢- متابعة القيام بالعمل على أسس سليمة تابعة للإدارة.

٣- القيام بالعمل على أكمل وجه.

٤- القيام بالعمل بالطريقة التي وضعتها الإدارة.

٥- القيام بالعمل ومتابعته يوم بعد يوم.

يجب مراعاة الآتي بعد متابعة القيام بالعمل:

١- التقرير لأى عمل القيام به أولاً.

٢- تقسيم العمل إلى وحدات.

٣- بعد تقسيم العمل يجب أدائه بطريقة منظمة (موحدة).

٤- إحضار الأدوات للقيام بهذا العمل.

٥- استنتاج أو إحضار معلومات عن هذا العمل.

٦- إعطاء العمل إلى العمال أو الموظفين.

٧- إعطائهم إرشادات القيام به

٨- التأكد من القيام بالعمل على أكمل وجه.

٩- تصحيح الأخطاء وأوجه التقصير إن وجدت.

الاعمال المسئول عنها المشرف على المطعم

يقوم المشرف على المطعم بتنظيم المطعم وهو مسئول عن:

- ١- خدمة ضيوف المطعم سواء إفطار أو غداء أو عشاء.
- ٢- توزيع العاملين في المطعم واعطائهم الارشادات اللازمة.
- ٣- قبل بدء العمل يشرح لهم قائمة الطعام وأى تغيير لها.
- ٤- عمل تقرير بالأنوات الناقصة مع ضرورة إحضارها.
- ٥- توزيع العاملون على الأقسام.
- ٦- معرفة ما يدور فى الأقسام الأخرى.
- ٧- عمل جداول العاملين للنظافة اليومية وكذلك الاعمال الأخرى.
- ٨- تدريب العمالة الجديدة على كيفية العمل.
- ٩- محاولة تصحيح القصور فى خدمات المطعم.
- ١٠- تنظيم العمل والتعاون مع المطبخ.
- ١١- المعرفة التامة بكيفية استقبال الشكوى أو تقديم الفاتورة.
- ١٢- التعامل مع العاملين بطريقة تحببهم فى العمل ومعرفة كل شئ عنهم وربط العمل فيما بينهم.

- أحيانا كثيرة تحدث مشاكل من الضيوف نتيجة شرب الكحوليات قد تؤدي إلى حوادث لذلك يجب مراعاة تدريب العاملين بقسم البارات على كيفية التعامل مع الضيوف حتى يتمكنوا من السيطرة على هذه المواقف فإذا ظهرت عليهم علامات السكر يحاول وقف بيع المشروبات بلطف مع عدم التسبب فى أى خسارة والتحدث بلباقة وهذوء.

السلطات والمسئوليات :

يقوم المشرف بتنظيم المطعم حسب اللوائح والتعليمات التي يسلمها وكذلك سياسة الإدارة العليا . وفى حالة عدم اتباع اللوائح والتعليمات سوف يؤدي ذلك إلى عدم كفاءة المطعم ويمكن إيجاد مسئولياته فى الآتى:

- ١- إدارة المطعم حسب اللوائح المتبعة.
 - ٢- متابعة القيام بالخدمة المطلوبة.
 - ٣- متابعة التعليمات الخاصة بالمشروبات وكذلك قوانينها .
 - ٤- توفير الأمان للضيوف والعاملين.
 - ٥- زيادة مبيعات المطعم بقدر الإمكان.
- من أجل ذلك تفوض الإدارة المشرف على المطعم بعض المهام لاتخاذ القرارات للصالح العم.

اللوائح :

هناك بعض الفئادق لا تحبذ اعطاء حرية القرارات للمشرف المسئول حتى لا يحدث تعارض بين الأقسام الأخرى فى نفس الموضوع لذلك تلجأ إلى بعض الأسس والتعليمات الثابتة التى تتماشى مع الجميع.

القيادة Leader Ship:

فى بعض الأحيان يترك المشرف العاملون التابعون له بالتصرف فى حرية تامة ولكنه ينشغل معهم لرؤية بعض الأمور . ويمكن تصنيف المسئولين إلى الآتى:

- The Authoritarian Leader

هذا النوع من المسئولين يعتبر نفسه المسئول عن كل شئ وينظر إلى باقى العاملين على أنهم أقل منه وهو له الكلمة الأولى والأخيرة . وله الحق فى اعطاء الجزاءات دون استشارة .

- Paternalistic Leader

يعتبر المسئول نفسه مثل الأب لجميع العاملين ودائما يسعى أن يكونوا جميعا فى حالة جيدة ولكن لا يعطى لهم الحق فى التدخل فى قراراته ودائما يقوم بتشجيعهم بالحوافز ... إلخ.

- The democratic Leader

هذا الشخص يهتم بأراء الآخرين فى انجاز القرارات على سبيل المثال الجزاءات أو الحوافز وهذه النوعية من الأشخاص يكون أحيانا ناجح فى عمله.

مسئوليات المشرفين تجاه العاملين:

- ١- إعطاء الارشادات والتعليمات للقيام بالعمل على أكمل وجه.
- ٢- توفير الأمان والطمينة فى العمل.
- ٣- توفير كل الأدوات التى يحتاجون إليها.
- ٤- أن يكون ذات أذان صاغية لهم.
- ٥- تصحيح أخطائهم.
- ٦- عمل تقارير العمل.
- ٧- احترام العاملين.
- ٨- أن يكون عادل فى تصرفاته مع العاملين.
- ٩- تقدير الظروف والمشاكل.
- ١٠- إعطاء جميع العاملين حقوقهم بالكامل دون أى تقصير حسب كفاءتهم فى العمل.

-Discipline Versus Corrective Action

أحيانا يحدث خطأ من بعض العاملين فيجب على المشرف مراعاة تصحيح الخطأ والسماح للمشكلة:

س - لماذا كان هناك خطأ؟

أحياناً بسبب عدم كفاءة التدريب.

أو عدم سوء فهم من العامل.

فيجب على المشرف أن يقوم بحل المشكلة أو الخطأ بدلا من أهانة العامل وتوفير التدريب اللازم له ولكن يجب أن تكون طريقة العلاج جيدة في جو خالي من الاضطرابات.

ولكن إذا تكرر الخطأ فيجب عمل الجزاء المناسب.

الْبَابُ الثَّالِثُ

الفرق بين العمل

التحفيز وأداء العمل

فى مجموعة يجب أن ينظر إلى العامل والقائمين بالخدمة على أساس أنه إنسان فالمعاملة لها دور كبير. وإن لهذا الإنسان حقوق وواجبات لذلك على المسئول أن يدرك ذلك تماما ويعرف أنه من أهم الأسباب لنجاح العمل ارضاء الموظفين واعطائهم حقوقهم كاملة فى الحدود المتعارف عليها. فإذا وفرت للعامل حياة مستقرة ومستقبل له ولعائلته. سوف يؤدي عمله على أكمل وجه فلذلك يجب توفير الجو المناسب. على سبيل المثال - التأمين الاجتماعى بجانب التأمين الصحى ومن أهم الأساليب لتحفيز العامل تقديم هدايا فى المناسبات.

والحوافز هى أهم شئ للعامل لها تأثير قوى فعال على العاملين فعلى رب العمل تقديم الحوافز للعاملين والموظفين سوف يلقى من التشجيع ما يحفز به إلى تقديم أداء وظيفى ذو مستوى أعلى من المعتاد. فالعامل المجتهد يجب تحفيزه بعلاوة إذا ثبت كفاءة فى العمل يمكن تقديم الشهادات وكلمات الثناء والشكر سوف تساعد على خلق جو ممتاز للعمل. ومن أهم الحوافز أيضا الترقيةات وليس فقط الحوافز المادية بل أيضا الحوافز المعنوية.

التحفيز والقيادة

- Authoritarian Leaders

هذا الشخص غالبا يفضل إطاعة الأوامر مباشرة دون أى نقاش. كذلك العامل لا يجب العقاب لذلك يقوم بالاستجابة فورا وذلك خوفا من العتاب أو الجزاء فى العمل كذلك توجد مجموعة أخرى من الأشخاص لا يفضلون بعض طرق المعاملة لذلك يتركون العمل الحالى ويبحثون عن مكان آخر.

على سبيل المثال في حالة إعطاء الأوامر من المشرف للعامل طريقة إعطاء الأوامر لها دور كبير في التعامل.

- Paternalistic Leaders

هؤلاء الأشخاص مثل المعلمين في إعطاء الإراء والنصائح في العمل وفي تعليم العاملين. كذلك يقوم المسئول بإبعاد الأشخاص الذين هم أقل درجة منه في اتخاذ القرارات وأحيانا يقوم هو بنفسه بعمل كل شيء.

- Democratic and Participative Leaders

لهذا الشخص قدر لا بأس به من القدرة على أن يكون دبلوماسي في معاملته ويحاول مشاركة الآخرين في الرأي والعمل حتى يكون العمل كوحدة متكاملة.

- Frustration and Typical Responses

بالطبع إذا كانت الاحتياجات غير كافية سوف تسبب المشاكل والتعب النفسي الذي يؤدي إلى العصبية في العمل.

فعلى سبيل المثال نرى الزوجة تتشاجر مع زوجها الذي يعمل مشرف في إحدى المطاعم فنراه هو أيضا يتشاجر مع الزملاء والعاملين نتيجة ذلك نرى العامل في حالة سيئة فيقوم بالتشاجر مع زوجته فيؤدي ذلك إلى عصبية الزوجة فتقوم بضرب الأولاد والتحدث بصوت عالي ثم الأولاد يضربون بعضهم لذلك نرى تأثير ذلك على العامل أو الموظف في تعب نفسي ومنهك باستمرار.

فعلى مسئولى الخدمة محاولة التغلب على هذه المواقف ومن أفضل الحلول هو أن يواجه مسئول الخدمة ذلك ومحاولة كسب الأشخاص بالطريقة الحسنة.

بعض الأشخاص الذين يعانون من الارهاق المستمر والضغط العصبية. لا يظهرون هذا الاحساس أحيانا يبتعد بتناول المشروبات الكحولية وبعض الأشخاص يشكون من الصداع النصفي.

والبعض الآخر أثناء قيادة السيارة وهم تحت الضغط النفسي يؤدي ذلك إلى حادث أو تصادم فلذلك على مسئولى الخدمة إذا واجهته أى مشكلة بيد العاملين عليه أن يهينى العامل ويمتص غضبه. ومحاولة إبعاد الشخصين عن بعضهم وبعد انتهاء العمل يجلس مسئول الخدمة فى هدوء مع الأشخاص الذين يوجد بينهم سوء تفاهم ويسمع المشكلة دون مقاطعتهم فى هدوء ومحاولة حلها مع محاولة عدم الاختلاط بين المشاكل وبعضها فعليه الاستماع جيدا وملاحظة الخطأ لتصحيحه بدون أى تورط أكثر وفى حالة عدم الوصول إلى حل فعليه تصعيد المشكلة إلى المدير الذى يعلوه. ولكن عليه محاولة حل المشكلة قبل أن تتسع. كل هذه أساليب مختلفة للتعامل مع العاملين يجب التعامل معهم بلباقة ومحاولة امتصاص غضبهم.

سلوك العميل :

علم النفس لها أساليب كثيرة فهناك تصرفات تجاه التعامل مع العميل ولكن يختلف سلوك كل عميل عن الآخر فى بعض الأشياء.

فإذا استقبل مسئول الخدمة العميل على أنه ضيف فسوف ينتج عن ذلك خدمة جيدة فالتصرفات والتعامل والاحساس مهمة جدا أثناء التعامل مع الضيف.

لذلك الاتجاهات دائما يمكن تغييرها بتغيير المفاهيم.

فعلى سبيل المثال:

المفهوم : المطعم غالى الثمن والتكلفة.

الاحساس : صاحب المطعم غنى جدا يملك سيارة فاخرة ولكن فى نفس الوقت يجب تقديم خدمة ممتازة للعميل.

التصرف : محاولة الإدارة والمحافظة عليها.

مثال آخر على خدمة الضيف:

المفهوم : تقديم الطعام بسرعة.

الاحساس : الضيف الذى يتكلم كثيرا يؤدي ذلك إلى إضاعة الوقت والبطء فى عمل العامل.

التصرف : الضيف كثير الكلام يحتاج إلى وقت كبير يجب التصرف معه بحرص والاستئذان منه.

١- يجب التعامل مع الضيف معاملة حسنة والتصرف معه بلباقة ويجب على مدير المطعم ملاحظة الشكاوى المقدمة له والتوصل إلى الحل الأمثل لها .

في بعض الأحيان نجد صعوبة في التعامل مع بعض الضيوف فهؤلاء لهم معاملة خاصة . فالمدیر هو الشخص المسئول عن تنظيم المعاملات فعلى سبيل المثال إذا كانت معاملاته حسنة مع العاملين معه ينعكس ذلك في معاملة الضيف ومحاولة خلق روح التعاون واللفة بين العاملين.

مشاكل أداء العمل:

أداء العمل عبارة عن خليط من المعرفة والمهارات والمفاهيم والاتجاهات وهناك بعض الأعمال تحتاج إلى وقت طويل من التدريب وبعضها لا يحتاج إلى وقت طويل من التدريب . فيجب على العاملين إزالة أى عوائق من أمامهم حتى يصبح أكثر إنتاجية ومن أهم المؤثرات في ترقية العمل هي الحوافز.

الفصل الثاني

التدريب Training

العمالة المدربة لها دور كبير في نجاح العمل لأن ذلك يوفر على المشرف أو المدير وقت كبير وجهد لأن العامل المدرب يكون أكثر التزاما ونتاجية من الذي يحتاج إلى تدريب ويعتبر أكثر منفعة للإدارة والفندقة.

ومن مميزات التدريب أنه يعطي نتائج ممتازة ومبيعات أكبر ويقلل من شكاوى الضيوف. وأيضا يقلل من الحوادث والمشاكل ويقلل أيضا التكاليف.

وهناك نوعان من التدريب:

الأول يسمى Sink or Swim نجد أن العامل مدرب ولكن ليس على حذق هذه النوعية من قوائم الطعام أو في هذا النوع من المطاعم ونجد أحيانا أن هذا النوع يتميز بالاهمال في عمله ويحتاج إلى وقت طويل ليتعلم ما يدور حوله في هذا المطعم وذلك ضياع للوقت ونظام غير مُجدي.

أما النوع الأخرى من التدريب يسمى Buddy System نجد أن العامل الجديد يكون تحت إدارة عامل آخر مدرب.

كفاءة التدريب :

من المعروف أن هناك طرق مختلفة لتدريب العمالة ومن أساسيات التدريب المعرفة والمهارة والمهبة وكل هذه الأساسيات تعتبر أساس التدريب.

أول طريقة هي طريقة التوجه وهي تدريب الموظفين الجدد ومهمتها اعطاء معلومات أساسية عن العمل والإدارة وذلك من أجل خلق عمالة تفهم سياسة الفندق أو الإدارة.

الطريقة الثانية تعتمد على تعليم طرق العمل مثل كيفية تجهيز المناضد أو تجهيزات خاصة بقوائم الطعام ومعرفة ذلك التدريب يعطى نوع من المعرفة والمهارة للعامل.

الطريقة الثالثة من التدريب تعتمد على كيفية التعامل وضبط النفس.

توجيهات الموظف الجديد New Employee Orientation :

هذه الطريقة تعطى معلومات عن الإدارة على سبيل المثال:

١- يجب حضور الموظف أو العامل الجديد ساعة مبكرا في اليوم الأول حتى تستطيع تنظيم بعض التوجيهات معه.

٢- إشعار العامل بأنه إنسان مرغوب فيه وإعطائه الاهتمام اللازم.

٣- مراجعة الأوراق الخاصة به لملء البيانات الناقصة وإعطائه المعلومات عن كيفية الحصول على المرتب إلخ.

٤- إرساله لقسم شئون العاملين لاستلام الدولاب الخاص به والمفتاح.

٥- شرح لوائح وسياسة الفندق على سبيل المثال المحافظة على الزى إلخ.

٦- المرور به على الأقسام والإدارات المختلفة على سبيل المثال المطاعم والبارات ... إلخ.

٧- تقديم الموظف أو العامل للتعرف على مدير المطعم وباقي الزملاء وتقديمه لباقي المديرين.

٨- تسليمه كتيب الفندق. لمعرفة اللوائح. الحضور والانصراف. الإبلاغ عن الظروف الطارئة. المرضي على سبيل المثال:

- طريقة أخذ الراحة.

- كيفية خدمة المشروبات.

- كيفية خدمة بعض الأطعمة.

- الحوافز .. الترقية .. إلخ.

٩- شرح الأعمال الجانبية الأخرى التي يمكن أن تطلب منه.

١٠- إلقاء بعض طرق الخدمة عن طريق الفيديو.

١١- إعطائه الثقة والتشجيع. توضيح الأمور له وكيفية الاتصال وما هو مطلوب منه مع زملائه وكذلك مع الضيف.

- أحيانا في بعض الفنادق في حالة وجود عدد كبير من العاملين الجدد تعمل على إلقاء المحاضرات عن طريق أخصائيين عن طريق شرائط الفيديو.

المهارات الفنية للتدريب:

هذا النوع من التدريب يعتمد على المهارات والمعرفة وشرح كيفية القيام بأعمال محددة للموظف أو العامل الجديد.

وغالبا ما تكون هذه الأعمال في النواحي العملية تخص الموظف أو العامل الجديد ولكن بعض المديرين يقومون بعمل تدريب للعاملين القدامى لإعطائهم محاضرات في رفع كفاءة العمل إلى الأحسن على سبيل المثال تعديلات قائمة الطعام.

وهذه الطريقة تتلخص في إعطاء معلومات عن العمل نفسه وذلك عن طريق القيام بإيضاحها للموظف الجديد أمامه ثم إعطاء الفرصة بعمل نفس الشيء ثم تصحيح ذلك إذا كان هناك أي خطأ.

١- تحفيز الموظف الجديد على العمل ومحاولة حثه على حب العمل.

٢- توضيح العمل له خطوة خطوة مع إضافة أي ملاحظات إذا احتاج الأمر وإعطائه بعض النقاط الهامة في العمل.

٣- الإشراف عليه من بعد مع إعطاء النصائح له وجعل موظف آخر قديم يساعده إذا احتاج الأمر لشيء ما أثناء العمل.

- يجب على المشرف اتباع الخطوات الآتية قبل تعليمه:

١- وضع جدول لمعرفة مدى الاستيعاب عنده والوقت الذي يحتاجه الموظف الجديد.

٢- تقسيم العمل ووضع أساسيات له والنقاط الهامة به.

٣- تنظيم الناحية العملية كما هو مطلوب القيام به.

- Behavioral Skills Training

هذا النوع من التدريب يعتمد أساساً على علاقة الموظف بالضيف ومهارة الاتصال والعلاقات العامة ومبيعات جيدة. يتطلب هذا نواحي التعامل. ومعرفة ذلك تأتي عن طريق استجابة الضيف مع الموظف الجديد.

يعتبر هذا النوع جديد في المطاعم ويعتمد على الناحية النفسية في العمل إلى جانب المجهود الجسماني لذلك أهم شيء هو الابتسام للضيف مهما كان الضيف في حالة عصبية وعلى مسئول الخدمة محاولة تهدئة الضيف وإزالة العصبية وفي حالة وجود أي غضب أو سوء تفاهم يجب عليه إزالته فوراً.

مسئولية تدريب خدمة المشروبات:

- Reponsible Beverage Service Training

هذا النوع من الخدمات يحتاج إلى تدريب محدد من خلال ثلاث نقاط:

١- معرفة كيفية التعامل.

٢- معرفة كيفية رفع الكفاءة في العمل.

٣- من خلال التدريب تظهر بعض الأشياء الهامة للموظف الجديد مثل عادات الشرب عند الضيف.

كذلك الحالة النفسية للضيف.

المشاكل التي تظهر نتيجة شرب الخمر

النواحي القانونية.

من ناحية أخرى يتضمن التدريب متى يقدم مسئول الخدمة المشروبات أو يمنع تقديمه حسب الموقف الذى يحتاج إلى شئ من الخبرة والنظر.

وتعتمد أيضا هذه الخدمة على طريقة الكلام مع الضيف الذى يشرب الكحوليات.

متطلبات نجاح برنامج التدريب:

- Requirement of Successful Training Program

أهم أهداف التدريب الآتى:

١- رفع كفاءة الخدمة والارتقاء بها على مستوى عالى.

٢- تقليل شكاوى الضيوف.

٣- زيادة المبيعات وخفض التكاليف.

٤- تقليل خسائر الفندق.

٥- التقليل من الحوادث التى تحدث فى الفندق.

كل هذه النقاط تعتبر من أهم أهداف الإدارة وكذلك من أهم متطلبات نجاح التدريب توفير الجو والامكانيات لخلق مجموعة تستطيع القيام بالعمل على أكمل وجه وكذلك تدريب العاملون والموظفون الجدد بكفاءة عالية. ومحاولة حث الموظف الجديد فى العمل وحبه للتعليم لكل ما هو حديث وجديد وعلى الإدارة أيضا عمل تدريب سواء للجدد أو القدامى وذلك لمصلحة العمل وكذلك نضع فى الحسابات الاهتمام بالمدرسين الذين يشرفون على العمالة ويجب الالتزام بخطة محددة وجدول زمنى.

طرق التدريب Training methods :

طريقة التعليم لها تأثير مباشر على التدريب، فيما يلى بعض هذه الطرق:

أولا : كتيبات تعليمية بها معلومات وطرق التعليم عن طريق الفيديو وهذه الطريقة تنقل المعلومات للأشخاص ومن عيوبها عدم اعطاء الفرصة للمتدرب أن يستفسر عن

بعض الأشياء أو السؤال ويمكن أن يكون هناك أسئلة في هذه الكتيبات للإجابة عليها واختبارات أيضا .

ثانيا : المحاضرات وهي تعطى لمجموعة من الأشخاص بقصد توصيل المعلومات لهم وهذه الطريقة تعطى فرصة للأسئلة والاستفسار.

ثالثا : المحادثة : هذه الطريقة من التدريب تعتمد على المحادثة بين المجموعة التي تتدرب وهي من أنجح الطرق لأنها تتيح فرص التعلم.

رابعا : وهذه الطريقة توضح طرق المعاملة والتقديم والخدمات المختلفة في المطاعم والبارات.

خامسا : دراسة الحالة : هي عبارة عن دراسة المواقف المختلفة مع عدد من الضيوف وتساعد أيضا على تفهم الشكاوى الخاصة مع الزبائن.

سادسا : هذه الطريقة تعتمد على العمل تحت اشراف مشرف وهي أكثر الطرق استعمالا .

محاضرات التذوق : Tasting Sessions

يعتبر هذا النوع من التدريب مكملًا ولو أنه هام جدًا والمقصود بها أن يتذوق مسئول الخدمة الطعام والشراب الذي يقوم بتقديمه للضيف. من المعروف أن هذه الطريقة ذات تكاليف عالية لبعض الفنادق والمطاعم ولكنها هامة فعلى سبيل المثال إذا كان تتوق مشروب ما فيجب معرفة عمل هذا النوع والكميات ومتطلباته أو عملها وطعمها وعلى مسئول الخدمة عدم التدخين نهائيا قبل حضور محاضرة التذوق حتى لا يؤثر على حاسة التذوق لديه.

فعلى سبيل المثال عند تقديم النبيذ يقدم النبيذ الأبيض قبل النبيذ الأحمر كذلك النبيذ الجاف قبل الحلو، الفير معتق قبل المعتق كذلك الطعام البارد قبل الطعام الساخن كذلك وجود الماء هام جدا .

مصادر التدريب

Training Materials

هناك عدد كبير من الأدوات والمواد على سبيل المثال الكتب والأقلام ... إلخ وهذه الأدوات بها فهرس لمعرفة مصادرها على سبيل المثال الأطعمة وكيفية فهمها والتعامل معها وكذلك معلومات عن كيفية خدمة المطاعم وهذه الأدوات تستخدم في برامج التدريب للمطاعم ويعتبر الفيديو من الأدوات المساعدة في التدريب ومن العوامل الأخرى هو أخذ بعض الصور الخاصة ببعض الأطعمة الموجودة في قائمة الطعام وتعليقها في مكان ظاهر في المطبخ كعامل مساعد للتدريب عليها ويوجد أيضا كتيبات صغيرة تساعد على معرفة المعلومات خاصة للموظف أو العامل الجديد .

وفي بعض الإدارات نجد أن الموظف الجديد يقوم بالمرور على عدة برامج مختلفة من التدريب التي سبق ذكرها . عليه أن يلم بها ويعرفها ويعد الانتهاء يوقع على قائمة توضع في ملف التدريب الخاص به وذلك لحمايته .

مصادر التدريب الأخرى : Other Sources of Training

بعض الفنادق تقوم بإرسال بعض العاملين لتلقى الكورسات والمحاضرات في الخارج ويعتبر ذلك مكلفا فعلى سبيل المثال في بعض المدن الكبيرة في أمريكا توجد معاهد خاصة لتعليم ذلك تقوم هذه المعاهد بإعطاء معلومات للعاملين وتعليمهم كذلك هناك ما يسمى National Remaurant Association التي تقوم بإلقاء المحاضرات وعمل المؤتمرات من وقت لآخر للمعرفة .

كذلك برامج للمديرين والمشرفين تسمى : Train the Trainer

وذلك لمعرفة كل ما هو جديد في إدارة المطاعم وغيرها والتدريب وهذه النوعية من التدريب تكون مكلفة جدا (بماهظة الثمن) بعض الفنادق تقوم بانتداب بعض الاختصاصيين في مجال معين لتلقى المحاضرات للعاملين الجدد والقدامى .

- Rein Forcing Training

يجب أن يكون التدريب جادا (إجباريا) فى إدارة المطاعم وعلى الموظفين والعاملين الالتزام بذلك ولا يكونوا متكاسلين كذلك الناحية التطبيقية هامة جدا لأنه فى حالة عدم تدريب وتطبيق العامل على الشئ الذى تدرب عليه فلا داعى فى الأصل من التدريب لضياع الوقت والجهد .
يجب عمل اجتماعات يومية لمراجعة ما تم التدريب عليه

: تعيين موظف جديد Hiring New Employee

عادة يكون طلب الموظفين والعاملين الجدد عن طريق:

١- الإعلان فى الجرائد والمجلات.

٢- عن طريق مكتب العمل الحكومى.

٣- التحويل من فندق إلى فندق.

٤- عن طريق الصدفة.

٥- عن طريق العاملين الموجودين بالفندق.

٦- عن طريق المدارس والجامعات.

كل طريقة من الطرق السابقة لها عيوب ومميزات فعلى سبيل المثال إذا كان الطلب عن طريق الإعلان فى الجرائد والمجلات يكون عدد المتقدمين كثيرا جدا يحتاج إلى وقت كبير لعمل المقابلة الشخصية مع كل متقدم.

أما عن طريق العاملين لا يكون العدد كبير. أما الإعلان فى المدارس والجامعات المتقدم يعمل بصفة مؤقتة أثناء الاجازة قبل العودة للدراسة مرة أخرى.

ومن أحسن الطرق لتوظيف العمالة الجديدة عن طريق العاملين والمعارف بشرط ألا تؤثر المعرفة على ذلك.

اجراءات التعيين Hiring Procedure :

يبدأ التوظيف بعمل طلب عمل يتم ملء بياناته عن طريق الموظف الجديد بعد ذلك يحدد مقابلة شخصية للاختبار وعادة يكون عن طريق مدير شئون العاملين مع مدير الأغذية والمشروبات والمقابلة الشخصية لمعرفة هل الشخص مستقر أم لا هل هو كثير التنقل. ما هي أسباب العمل السابق وما هي خبرته ومؤهلاته.

الشخص الذى يقوم بالاختبار يلاحظ عدة أشياء على سبيل المثال النظافة - الشكل العام للشخص - اللغات التى يجيدها ، الأعمال التى يستطيع القيام بها .
كذلك الاتصال بالفندق السابق ومعرفة مدة عمله وسبب تركه العمل وسلوكه .

الكتاب الثالث

كتيب العاملين

The Employee Hand Book

عبارة عن كتيب تستعين به الإدارات الفندقية لأنه ينظم علاقة العاملين بالفندق من حيث نظام العقد والتأمين الاجتماعي والتأمين الصحي وعادة يتكون من ثلاث أجزاء - المقدمة - السياسة العامة في العمل، معلومات عن المطاعم. ومعلومات عن صاحب الفندق مع توضيح حقوق العاملين ومن أهم النقاط الموجودة في هذا الكتيب:

١- كيفية دفع الرواتب.

٢- حقوق العاملين.

٣- راحة العاملين والاجازات سواء (سنوية أو راحة ... إلخ).

٤- الشكل العام للعاملين بالخدمة.

٥- معلومات عن نقابة العاملين.

٦- معلومات عن الاستقالة والفصل من الوظيفة.

٧- سياسة ولوائح الفندق.

الجزء الأخير من الكتيب يتكون من المعلومات الآتية:

كيفية العمل وتنظيمه:

١- خطوات الخدمة من حيث أخذ الطلبات وتقديم الأطعمة وكيفية تنظيف وتجهيز المقاعد.

٢- طرق الخدمة المختلفة.

٣- معلومات عن قائمة الطعام المقدمة وما تحتويه.

٤- كيفية البيع والتعامل مع الضيوف.

بعض المعلومات عن الفندق.

المظهر واللوائح:

مظهر مسئولى الخدمة هام جدا حيث أن الضيف يحترم مظهر العاملين بالخدمة فعلى مسئولى الخدمة الاهتمام بالزى والحذاء وقص الأظافر وحلاقة الذقن أما بالنسبة للأنسات عدم وضع مكياج بطريقة ملفتة للنظر أو روائح شديدة وعلى مسئولى الخدمة المحافظة على الزى أن يكون نظيف باستمرار مع مراعاة أن يكون حسن المظهر.

السلوك : Condukt

هناك عدة نقاط هامة يجب التعامل بها :

- ١- الحذر أثناء التحدث مع الضيف وعدم التحدث معه فى الأمور الشخصية.
- ٢- عدم التحدث بصوت عالي. ويكون الصوت بطريقة مهذبة.
- ٣- عدم الاستناد على الحائط أو المنضدة أمام الضيف.
- ٤- عدم التحدث مع الزملاء فى العمل.
- ٥- عدم مضغ اللبان أو تناول الأطعمة أو المشروبات فى المطعم.
- ٦- عدم عدّ النقود أمام الضيف.
- ٧- ترتيب الملابس أو الشعر قبل العمل وليس أثناء العمل فى المطعم.

وجبات العاملين : Employee Meals

مسموح بوجبة للعامل الذى يعمل ٨ ساعات يوميا على أن يتم تناول الوجبة فى وقت الراحة على حسب ميعاد راحته على أن يتم تناولها فى كافيتريا العاملين المخصصة لذلك مع مراعاة عدم حدوث أى ضوضاء فى مكان تناول الوجبة.

فى معظم الفنادق يكون من حق المديرين وجبة فى المطعم يقوم باختيار الطعام لنفسه ثم يقوم بالإمضاء على الشيك.

الحضور Attendance :

يجب احترام مواعيد العمل والحضور في المواعيد الرسمية وفي حالة وجود أى طارئ يجب الإبلاغ عنه للمدير المسئول أو المشرف ويفضل أن يكون الإبلاغ مبكرا.

كارت الحضور والانصراف Time Cards :

لكل عامل كارت للحضور والانصراف

الدواليب Lockers

لكل عامل دولايب خاص به لوضع متعلقاته.

التليفون Phone Calls :

أثناء العمل لا يفضل استقبال مكالمات تليفونية إلا في حالة الطوارئ فقط.
كذلك غير مسموح باستقبال أصدقاء أثناء العمل أو الراحة.

مكتب شؤون العاملين Personnel Office

إذا كانت هناك أى مشكلة يجب أخذ ميعاد لمقابلة مدير شؤون العاملين.

جداول العمل Work Schedule :

كل المطاعم لها جداول عمل تتغير أسبوعيا تقريبا فيجب على مسئولى الخدمة متابعة ذلك.

كيفية خدمة العميل Howto Serve a Customers :

الاهتمام بالضيف ينعكس على الفندق والعاملين بالأرباح فإن راحة العميل من أهم العوامل التى تعود بالنتائج على سبيل المثال زيادة الـ ١٢٪ والحوافز وغيرها ... إلخ.

التوصيف الوظيفي Job Description :

معظم الفنادق تقوم بعمل توصيف وظيفي لكل وظيفة على سبيل المثال شرح الأعمال التي سوف يقوم بها مستوى الخدمة. بداية من مدير المطعم حتى أصغر وظيفة.

التحكم فى تكاليف الكسر :

يجب على العاملون فى إدارة الأغذية والمشروبات الاهتمام بالأدوات وكيفية استعمالها. والتدريب على حملها بالطريقة الصحيحة. وعدم الإهمال فى استخدام فوط الضيوف فى الاستعمال الشخصى وكذلك التدريب على كيفية استخدام طفاية الحريق.

يتطلب العمل فى المطاعم عمالة مدربة على كيفية المعاملة وفهم الضيف وذلك يؤدى إلى سمعة طيبة للمنشأة وكذلك المساعدة على زيادة نسبة المبيعات.

ونرى نظريات علم النفس أن الضيف يجب أن يشعر بأنه مواطن له أهميته فى المكان الذى يحضر إليه لتناول الطعام بعد يوم مملوء بالتعب وعناء العمل وكذلك نظافة المطعم وعدم وجود أى مضايقات.

ومن الأمور الهامة جدا بأن يشعر الضيف بأنه موجود فى بيته وذلك عن طريق العمالة المهذبة المدربة التى على قدر كبير من التعليم. وأيضا كيفية التعامل معه ومساعدته فى حالة ما إذا احتاج الضيف إلى أى شئ. وإعطاء الاهتمام ليحس بأهميته وذلك يؤدى إلى نجاح المطعم وبالتالي نجاح الفندق أو المنشأة.

كذلك أيضا مساعدة الضيف فى حالة ما إذا طلب أى نصيحة خاصة بأى نوع من أنواع الطعام أو الشراب التى لم يتفوقها من قبل.

زيادة الإنتاج Increasing Productivity :

هناك طرق عديدة لزيادة الإنتاج والمبيعات فى المطاعم وكذلك تقليل المصروفات وذلك باتباع الآتى:

١- تدوين الملاحظات حول العاملين في المطعم في أوقات معينة ومعرفة الوقت المستفاد به منهم والوقت الضائع الذي لا يتكس فيه العمل وعن طريق ذلك يمكن تحليل الوقت لصالح زيادة المبيعات.

٢- ملاحظة وقت إغلاق أو فتح المطعم.

٣- الاستفادة من وقت تردد العملاء على المطعم الذي يختلف من وقت لآخر.

٤- وضع نظام للحجز فهناك بعض المطاعم التي تحدد وقت معين لعمل الحجز.

مراقبة الوقت الإضافي : Controlling Overtime :

تعتبر الساعات الإضافية من المصروفات التي تدفع للعامل الذي يعمل ساعات إضافية عن الثماني ساعات الأصلية نتيجة مناسبات خاصة وذلك طبقا للائحة الإدارة وليس معنى ذلك تباطى العاملين أو مسئولى الخدمة فى المطاعم حتى يكون هناك عمل محاولة إطالة الوقت بل يجب مراعاة الضمير فى ذلك.

ويجب على مشرفين الخدمة متابعة الحضور والانصراف وكذلك التأخير والغياب لحساب عدد ساعات العمل الفعلية.

Work Simplification and Job Analysis:

تبسيط العمل هى الطريقة الأكثر شيوعا واستخداما الآن فى المطاعم والمطابخ لزيادة الإنتاج وذلك يعتمد على عدة طرق على سبيل المثال عند خدمة الضيوف يراعى:

١- قصر المسافة بين المطعم والمطبخ.

٢- تقليل الانتقال إلى المطبخ عن طريق تجميع الطلبات.

٣- تقليل الوقت لرفع الأطعمة من المطبخ.

لذلك يقوم المهندسين باستعمال طرق حديثة لتحليل العمل.

قديمًا كان مسئول الخدمة يذهب من المطعم إلى المطبخ لإبلاغ الطلبات ولكن عن طريق جهاز الكمبيوتر ينتقل الطلب من المطعم إلى المطبخ عن طريق جهاز يسمى ميكروز وعندما يكون الطعام جاهز يعرف مسئول الخدمة ذلك عن طريق إشارة.

وكذلك وجود بعض الاحتياجات الخاصة بالطعام في مكان قريب يساعد على تقليل الزمن وكذلك وجود مكان المشروبات قريب من المطعم. كذلك استخدامات الترويلليات في المطعم للقهوة على سبيل المثال توفر الوقت والمجهود وتساعد على الأداء السريع وبالتالي تزداد المبيعات.

ويستطيع مسئولى الخدمة في المطعم بتنظيمه عن طريق سؤال نفسه عن الآتى:

١- ما هو العمل المطلوب.

٢- ما هي الاحتياجات اللازمة له.

٣- متى يفعل ذلك.

٤- من يفعل ذلك.

٥- كيف يتم ذلك.

مراقبة تكاليف عمالة المطاعم:

: Controlling Dinring Room Labor Cost

تعتبر المرتبات أكثر المصاريف المطلوبة في المطاعم. ليس فقط مرتبات ساعات العمل بل أيضا مصاريف أخرى على سبيل المثال:

١- التأمين الاجتماعى ويدفع حسب نظام اللوائح.

٢- التأمين الصحى وهو هام جدا للعاملين.

هذه المصاريف يتم دفعها حسب القوانين العامة للعمالة قد يدفع العامل بعضها مثل التأمين الصحى. وبعض التأمينات يدفع جزءه ويستكمل الفندق دفع الباقى.

أما باقى المصروفات فهي على سبيل المثال وجبات العاملين التى تصرف لهم أثناء العمل والزى الخاص بالعمل وبعض المصروفات الأخرى.

مستوى الإنتاجية : Setting Productivity Standars

زيادة عدد الأشخاص Corers فى المطاعم يحدد زيادة المبيعات وعدد الأشخاص التى يخدمها مسئول الخدمة فى الساعة أو عدد دخل الدورات فى الساعة ويمكن حسابه على أساس المصروفات والإيرادات.

ويتم عمل متوسط العدد فى الأسبوع عن طريق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{Total Cover Serve}}{\text{Total Hours Worked}} = \text{Covers Per Manhour}$$

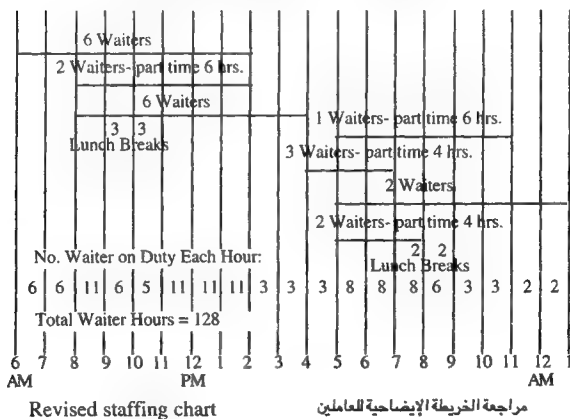
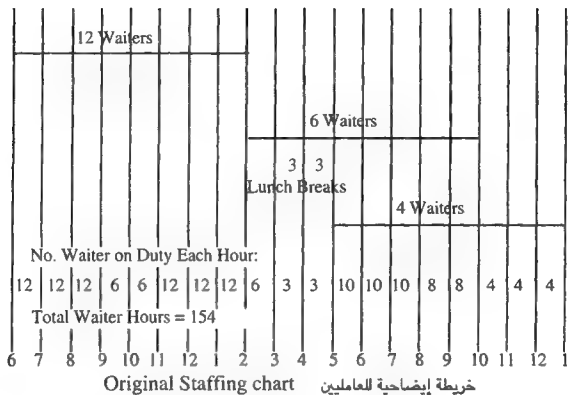
وهناك معادلة أخرى:

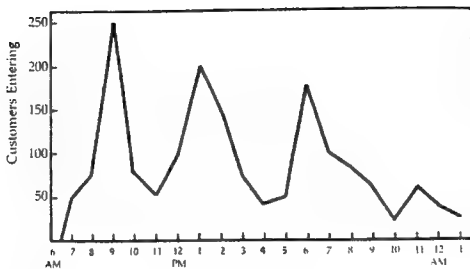
$$\frac{\text{Total Breakfast Covers Served}}{\text{Total Hours Worked For Breakfast}} = \text{Cover Per manhour For Breakfast}$$

	Average Covers	Waiter Hours Scheduled	Covers per Hour
Berakfast 6-11 AM	520	48	10.8
Lunch 11-2 PM	450	36	12.5
Afternoon 2-5 PM	175	12	14.6
Dinner 5-10 PM	435	46	9.5
Last Supper 10-1 AM	125	12	10.4
Total	1705	154	11.1

Waiter productivity by meal period

إنتاجية المضيف بالنسبة للوجبات





شكل (٣.٠)

Typical hourly flow of business number of customers arriving each hour

معدلات الساعات لتدفق العمل بالنسبة إلى
عدد وصول العملاء لكل ساعة

	Average Covers	Waiter Hours Scheduled	Covers per Hour
Berakfast 6-11 AM	520	34	15.3
Lunch 11-2 PM	450	33	13.6
Afternoon 2-5 PM	175	9	19.4
Dinner 5-10 PM	435	28	15.5
Last Supper 10-1 AM	125	7	17.8
Total	1705	111	15.4

Waiter productivity with revised schedule (for weekdays only).

Time Period	Covers	Staffing—— Original	Productivity (Covers per Waiter Hour)
6 - 7 AM	40	12	6.6*
7 - 8	90	12	7.5
8 - 9	250	12	20.8
9 - 10	80	6	13.3
10 - 11	60	6	10.0
11 - 12	100	12	8.3
12 - 1 PM	200	12	16.7
1 - 2	150	12	12.5
2 - 3	75	6	12.5
3 - 4	40	3	13.3
4 - 5	60	3	20.0
5 - 6	175	10	17.5
6 - 7	100	10	10.0
7 - 8	80	10	8.0
8 - 9	60	8	7.5
9 - 10	20	8	2.5
10 - 11	60	4	15.0
11 - 12	40	4	10.0
12 - 1 AM	25	4	6.25
Total or Average	1705	154	11.1
*For First Half Hour of Service			

Productivity by hour الإنتاجية بالساعات

Time Period	Covers	Original	Productivity (Covers per Waiter Hour)	Original	Productivity
6 - 7 AM	40	12	6.6*	6	13.3*
7 - 8	90	12	7.5	6	15.0
8 - 9	250	12	20.8	11	22.7
9 - 10	80	6	13.3	6	13.3
10 - 11	60	6	10.0	5	12.0
11 - 12	100	12	8.3	11	9.1
12- 1 PM	200	12	16.7	11	18.2
1 - 2	150	12	12.5	11	13.6
2 - 3	75	6	12.5	3	25.0
3 - 4	40	3	13.3	3	13.3
4 - 5	60	3	20.0	3	20.0
5 - 6	175	10	17.5	8	21.9
6 - 7	100	10	10.0	8	12.5
7 - 8	80	10	8.0	6	13.3
8 - 9	60	8	7.5	3	20.0
9 - 10	20	8	2.5	3	6.7
10 - 11	60	4	15.0	3	20.0
11 - 12	40	4	10.0	2	20.0
12- 1 AM	25	4	6.25	2	12.5
Total or Average	1705	154	11.1	111	15.4
* For First Half Hour of Service					

Productivity by hour revised مراجعة الإنتاجية بالساعات

		Mon	Tuse	Wed	Thu	Fri	Sat
Berakfast	6-11 AM	545	532	545	528	450	226
Lunch	11-2 PM	436	427	445	463	479	483
Afternoon	2-5 PM	140	164	184	194	191	243
Dinner	5-10 PM	417	429	445	437	447	342
Last Supper	10-1 AM	80	100	125	150	170	221
Total		1618	1652	1746	1772	1737	1515

عدد الكفريات بنيام الأسبوع Cover counts by day of the week

التنبؤ بالعمل والجداول الأسبوعية:

Forecasting the business and scheduling for the week:

يقوم مديري المطاعم بعمل الجداول الأسبوعية للعاملين القائمون بالعمل ومن المهام الأساسية له عد الأشخاص (Cover)^(١) لليوم وهناك أعمال أخرى تتدخل في عدد الكفريات وهي الحفلات الخاصة والأعياد ويمكن وضع جداول للعاملين عن طريق معرفة عدد الكفريات التي تم حذفها في الأعياد والمناسبات السابقة ألا أنه تتدخل بعض العوامل مثل الطقس البارد أو الاجازات.

Schduling: Computing the hours:

كذلك لحساب العمالة اللازمة للوجبة الواحدة عن طريق عملية بسيطة على سبيل المثال:

الغداء ٢٠٠ كافر ومتوسط عدد الضيوف ٢٥ شخص لكل مسئول خدمة يكون المطلوب كالآتي $200 \div 25 = 12$ مسئول خدمة وبذلك يستطيع المدير أو المشرف عمل الجدول للأيام التي بها عمل.

(١) (Cover) معني كلمة كفر الأنوات الخاصة لشخص واحد مثل الشوكية والسكينه والمعلقة والكاس والفومله لشخص واحد

صرافى المطاعم و مراقبة الإيرادات:

Cashiering and Revenue control:

يجب على مسئولى المطاعم ملاحظة العاملين على سبيل المثال مراجعة الفاتورة (بدون أخطاء) قبل تقديمها للضيف وذلك لأن وجود أى خطأ فى الفاتورة سوف يؤثر غضب الضيف ولا يعود للفندق مرة ثانية بجانب السمعة الغير طيبة للفندق.

قديمًا كان يستخدم الكابتن أوردر فى كتابة الطلبات وبعد ذلك أصبحت كتابة الطلبات على شيك بسلبات منفصلة ثم يرسلها للبار أو المطبخ لتحضيرها. ويجب على مسئولى الخدمة فى نهاية الوردية المراجعة على الشيكات عسى ألا يكون هناك شيكات مفقودة.

هناك بعض التصرفات التى تدل على عدم الأمانة وهى أن يقوم مسئولى الخدمة باستلام الشيك والنقود من الضيف ثم يحتفظ بالنقود لنفسه ويقوم بتقطيع الشيك ولكن هذا التصرف غير سليم حيث أنه استلم عدد شيكات باسمه وكل شيك له رقم مدون عند الصراف.

٢- أى مشروبات أو طلبات يجب إضافتها على الشيك بمجرد طلبها وعدم إحضار أى طلبات بدون شيك.

٣- مراجعة وملاحظة جميع الطلبات التى خرجت من المطبخ والبار مع الطلبات المكتوبة فى الشيك والتى قدمت للضيف بالفعل ومقارنتهم.

٤- عمل مراجعة على المجموع النهائى والتأكد من جميع البيانات الموجود فيه.

٥- مراجعة عدد الأشخاص (الكفراة وعدد الضيوف الموجود).

لذلك نجد الآن الكمبيوتر يستعمل حديثًا فى مثل هذه العمليات ويساعد ذلك على المراقبة والضبط للحسابات بحيث يتم معرفة المأكولات والمشروبات التى قدمت بالفعل وكذلك عدم خروج أى شئ إلا وكان مدون على الميكروز.

اجراءات الصرافة : Cashiering procedures

يجب على الصراف المسئول عن الخزينة أن يكون دقيق جدا فى العمليات الحسابية مع تجنب الاخطاء فى عمله لانه المسئول عن أى نقص أو زيادة فى الإيرادات المحصلة.

وهناك بعض النقاط التي يجب اتباعها:

- ١- قبل بداية العمل يجب على صراف المطعم مراجعة النقود الفعلية الموجودة في الخزينة وفي حالة وجود أى خطأ الإبلاغ عن ذلك.
 - ٢- يجب أن يكون الصراف مرتب ومنظم فى عمله وتصنيف كل نوع من النقدية على حده.
 - ٣- عند استلام الصراف الشيك من مسئولى الخدمة يجب مراجعة الشيك. والتأكد تماما من عدم وجود أى خطأ وكذلك فى حالة وجود أى إلغاء يجب عمل الاجراءات اللازمة.
 - ٤- عند استلام الشيك يتم وضعه فى المكان المخصص له وفى حالة وجود كروت الائتمان يجب أن يراجعها جيدا قبل عمل الاجراءات الخاصة بها.
 - ٥- مراجعة الباقي من النقود المفروض إعادته للضيف.
 - ٦- عند مغادرة المطعم يجب أن يقوم بفلق الخزينة مباشرة.
 - ٧- فى حالة تعامل الضيف مع الصراف يجب عليه الاهتمام وفى حالة ما إذا طلب الضيف تغيير أى نقود فإذا وقعت على الأرض يجب على الصراف اعطائه غيرها من الخزينة ثم بعد ذلك يقوم باخذها.
 - ٨- فى حالة وجود أى خطأ فى الشيك فلا يقوم بالتصحيح فى الشيك بل يتم التصحيح فى الكشف المعد لذلك.
- مراجعة الآتى عند نهاية العمل:
- ١- عدُّ الشيكات أو الايصالات والنقود قبل التسليم للصراف الذى يتسلم منه مع وضع النقود فى مظهر خاص.
 - ٢- عمل تقارير عن أى خطأ أو اكرامية ... إلخ.
 - ٣- تسليم التقرير إلى رئيسه ويفضل كتابة ذلك فى دفتر والتوقيع عليه.

**DEPARTMENT
CASHIR'S DEPOSIT**

DATE _____

CASHIER _____

DEPT _____

WATCH _____

A.M.
P.M.

TO _____

A.M.
P.M.

	AMOUNT	
BILLS		
..		
..		
..		
SILVER		
..		
..		
..		
VOUCHERS AND		
CHCKS:		
(Please List)		

TOTAL AMOUNT EN- _____

CLOSE _____

NET RECEIPTS _____

DIFERENCE _____

Cashier's Deposit envelope

ظرف إيداع نقدية الصراف

DAILY SALES REPORT				DATE:				PREPARED BY:							
				REGISTER #1		REGISTER #2		REGISTER #3		SALES				TOTAL	
				READINGS	TOTAL	READINGS	TOTAL	READINGS	TOTAL	ADJ				SALES	
1	FOOD	END											FOOD		
2		ENG													
3	BEER	END											BEER		
4		ENG											WINE		
5	LIQUOR	END											LIQUOR		
6		ENG													
7	TAX	END											TAX		
8		ENG													
9	TIP	END											TIP		
10		ENG													
11															
12															
13	TOTAL SALES												TOTAL SALES		

SUMMARY RESTAURANT			COMMENTS	* CHARGES SUMMARY				
	LUNCH	DINNER		HOUSE CHARGE	EXPRESS	DINERS CLUB	CARTE BLANCHE	MASTER CHARGE
FOOD								
BEER / WINE								
LIQUOR								
TOTAL								
COVERS								
AVC. FOOD								
AVG. BEV.								
COMBINED								
				TOTAL				

Cashier's report from

قائمة تقرير الصراف

GUEST CHECK

SERUER 120 TABLE 25/1 TIME 16:24

1 GIBSON / STOLY	3.00
1 MANHTTAN - RYE	3.00
1 BUCKET / MUSSL	3.00
1 SOUP DJ / OWL	1.75
1 LOBSTER SALAD	5.50
1 BRSCALLOPS	6.95
1 BLACK RESFISH	10.95
1 APPLE PIE ALA	2.75
1 CHEESE CAKE	2.25
2 COFFEE	1.00

TOTAL	41.10	
TAX	2.11	
PAID BY AMEX	-43.21	TIP 9.00
GRAND TOTAL	<u>NIL</u>	
AMEX NUMBER 1234567890		

THANK YOU FOR DINING WITH USE
HAVING A PARTY - PERHAPS WE CAN HELP
297 - 38803

86-12-09 2 GUESTS NUMBER 2

A guest check produced by a Remanco point-of-sale system.
(Courtesy of Remanco System, In. and Mega Computer System)

فاتورة الضيف المستخرجة من ماكينة المبيعات

CARD REPORT

PRINTED ON: 86-12-09 AT: 16:07:50
AUDIT TRAIL FILENAME: 61123. TRL
AUDIT TRAIL CREATION: 86-11-23

NAME: STEVE FALLON				PERSONNEL # : 122						
DATE	CLOCK	DATE	CLOCK	ID#	JOB	PAY	HOURS	TOTAL	TIPS	HOURS
IN	OUT	OUT	OUT		CLASS	RATE		HOURS		
86-11-24	0746	86-11-24	0654	111	3	2080	6.13		30.55	12.33
								6.13		12.33

NAME: STEVE FALLON				PERSONNEL # : 143						
DATE	CLOC	DATE	CLOCK	ID #	JOB	PAY	TOTAL	TIPS		
IN	IN	OUT	OUT		CLASS	RATE	HOURS	HOURS	HOURS	HOURS
86-11-23	2030	86-11-24	0754	112	3	2080	11.08		96.07	22.28
								11.08		22.28

Time cards produced by a Remanco point-of-sale system.
(Courtesy of Remanco System, Inc. and Mega Computer
Systems.)

كارتات الحضور والانصراف المستخرج من ماكينة المبيعات

DAILY CASH RECONCILIATION REPORT

NUMBER OF CHECKS : 256

NUMBER OF GUESTS : 330

MENU FILE: SMEN 24. MEN

CHECK FILE: 61123. CHK TRAIL FILE: 61123. TRL

PERSONNEL FILE: SPER 4. PER

AVERAGE CHECK BY CUEST VERSION

OPTION INFORMATION:

OPTION NUMBER: 0 IDENTIFIER: DAILY SALES

SERVER SALES:

SERVER NAME	ID4 ----	INCOM \$	OVER/ SHORT	ENTRESS Q/D	APPETIZERS Q/D	PREM/M/I Q/D	SIDE ORDER Q/D	DESSERTS Q/D	OTHER ITEMS	GUESTS \$/AVER	
STEVE	FALLON	111	300.79	()	29	7	0	5	4	44	28
			\$/GUEST	228.45	22.35	0.00	7.00	5.50	42.50	305.80	
			%MIX	8.16	0.80	0.00	0.25	0.20	1.52	10.93	
				104.00	25.00	0.00	18.00	14.00	157.00	*****	

SERVER NAME	ID# ----	INCOM \$	OVER/ SHORT	ENTRESS Q/D	APPETIZERS Q/D	PREMIUM Q/D	SIDE ORDR Q/D	DESSERTS Q/D	OTHER ITEMS	GUESTS \$/SAVER
STEVE										
MCDONA	112	963.79	()	92	25	2	9	19	128	81
				626.65	76.85	5.50	12.75	39.50	145.75	907.00
ALD			\$GUEST	7.74	0.95	0.07	0.16	0.49	1.80	11.21
			%MIX	114.00	31.00	2.00	11.00	23.00	158.00	*****
STEVE										
MCDONA	112	333.85	()	26	0	0	0	0	41	25
ALD			-----	221.00	0.00	0.00	0.00	0.00	89.25	310.25
			\$GUEST	8.84	0.00	0.00	0.00	0.00	3.57	12.41
			%MIX	104.00	0.00	0.00	0.00	0.00	164.00	*****
TOTAL SERVER INCOME DOLLARS ----->4112.27										

A server productivity report produced by a Remanco point-of-sale system.
(Courtesy of Remanco System, Inc. and Mega Computer Systems.)

تقرير الإنتاج اليومي من الماكينة الرئيسية

SUMMARY BY PAYMENT METHOD:

	PAYMENT IDENTIFICATION	CURRENT AMOUNT	PERIOD TO DATE
UNRENISED:	83 CASH	2769.11	2769.11
	9 VISA / MASTERCARD	385.19	385.19
	16 AMERICAN EXPRESS	633.66	633.66
	1 HOUSE ACCOUNTS	5.50	5.50
	20 COUPONS	232.25	232.25
	19 EMPLOYEE MEALS	86.56	86.56
		<hr/>	<hr/>
	TOTAL	4112.27	4112.27
	NOTE : CASH:	2909.25	2909.25
	LESS CHARGE TIPS:	140.14	140.14
		<hr/>	<hr/>
	NET CASH:	2769.11	2769.11

(Continued)

TIP REPORT

PRINTED ON: 86-12-09 AT: 16:00

REPORT BY CHECK CREATION SERVER

CHECK FILENAME TABLE NUMBER (S)

61123

ID**	TOTAL RECEIPTS	SRV. INC. TOTAL RECEIPTS	%SRV. CHRG	CHARGE RECEIPTS WITH TIP	CHARGE TIPS	CASH RECEIPTS	REPORTED CASH TIPS	TOTAL TIPS	%TIP TOTAL RECEIPTS
135	123.60	0.00	0.00	44.00	7.00	79.60	4.00	11.00	8.90
112	1001.07	0.00	0.00	633.70	86.07	367.37	10.00	96.07	9.60
150	319.55	0.00	0.00	9.30	0.00	310.25	33.00	33.00	10.33
123	611.35	0.00	0.00	100.30	8.00	561.05	61.00	69.00	10.43
118	824.60	0.00	0.00	136.13	13.00	688.47	72.00	85.00	10.31
130	123.10	0.00	0.00	11.00	0.00	112.10	12.00	12.00	9.75
117	311.80	0.00	0.00	78.85	0.00	252.95	34.00	43.00	10.25
133	372.97	0.00	0.00	179.77	21.52	193.20	16.00	37.52	10.06
111	289.45	0.00	0.00	71.03	4.55	218.42	26.00	30.55	10.55

TOTALS

TOTAL RECEIPTS	4047.49	CASH RECEIPTS	2783.41
SERVICE CHARGE INCLUDED IN TOTAL RECEIPTS	0.00	REPORTED CASH TIPS	268.00
CHARGE RECEIPTS WITH TIPS	1264.08	TOTAL TIPS	408.14
CHARGE TIPS	140.14	% TIPS / TOTAL RECEIPTS	10.08

A tip report produced by a Remanco point-of-sale system. (Courtesy of تقرير الإكرامية المستخرج من ماكينة المبيعات
Remanco System, Inc. and Mega Computer Systems.)

CASH REPORT

PRINTED ON: 86-12-09

AT: 14:46

CURRET PERIOD TO DATE

NUMBER OF CHECKS: 128 128

NUMBER OF GUESTS : 328 328

CONFIGURATION FILE: HHI CON MENU FILE: SMEN24. MEN

TRAIL FILE: 61123. TRL CHCK FILE: 61123. CHK

NUMBER OF ACCUMULATED FILES THIS REPORT: 1

FILE NAME	START TIME	START TIME	FIRST CHECK	LAST CHECK	DATE OF FILE
61123	22:02	7:36	1	123	86-11-23

SUMMARY BY SALES CATEGORY

SALES CATEGORY IDENTIFICATION	CURRENT AMOUNT	PERIOD TO DATE
BEVERAGES	130.00	130.00
SANDWICHES	515.70	515.70
SALADS	77.00	77.00
BURGERS	167.45	167.45
LUNCHONS	29.70	29.70
APPETIZERS	206.40	206.40
SOUPS	64.75	64.75
SIDE ORDWES	54.00	54.00
ENTREES	1944.75	1944.75
DESSERTS	116.50	116.50
BEER	198.00	198.00
LIQUOR	167.75	167.75
WINE	56.25	56.25
BOTTLED WINE	23.70	23.70
SPECILITY DRINKS	42.00	42.00
INTL COFFEES	6.00	6.00
COFFEES	72.00	72.00
MISC	35.40	35.40
TOTAL	3907.35	3907.35
TOTAL TAX:	204.92	204.92
TOTAL SALES:	4112.27	4112.27
TOTAL- FOOD:	204.92	204.92
BEER:	0.00	0.00
LIQUOR:	0.00	0.00
WINE:	0.00	0.00
SERVICE	0.00	0.00
CHARGE:	0.00	0.00
ENTERTAINMENT:		
TOTAL TAX:	204.92	204.92

TAX CATEGORY ANALYSIS:

CASH REPORT

VIDS AFFECTING INVENTORY: LIQUPR	3.50	3.50
----------------------------------	------	------

TOTAL VOIDS (NO OPTIONS)

NOT AFFECTING INVENTORY:

NUMBER OF VOIDS:	30	30
------------------	----	----

VALUE:	105.75	105.75
--------	--------	--------

TIP ANALYSIS:

DECLARED CASH TIPS (NO OPTIONS):	268.06	268.06
----------------------------------	--------	--------

CHARGE TIPS:	140.14	140.14
--------------	--------	--------

TOTAL:	408.14	408.14
--------	--------	--------

PERCENTAGE TIPS OF TOTAL SALES:	9.92	9.92
---------------------------------	------	------

A daily cash report produced by a Remanco point-of-sale system.

(Courtes of Remanco Systems, Inc. and Mega Compputer Systems.)

التقرير النقدي اليومي المستخرج من ماكينة المبيعات

تأمين النقدية Security of Cash :

هناك بعض السرقات تتم عند الصراف أو مسئول الخدمة أو الضيف:

١- أثناء تغيير النقود.

٢- أخذ مبالغ والانصراف.

٣- شيكات بدون رصيد.

٤- كارت أئتمان مزور.

الصراف يقوم بالسرقة عن طريق:

١- عدم اعطاء بواقي النقود بالضبط للضيف.

٢- تسجيل المبيعات بأقل من الفعلى.

مسئول الخدمة:

١- تقديم طعام أو شراب بدون شيك.

٢- عدم اعطاء الباقي للضيف.

٣- زيادة الحساب على الضيف وأخذ الباقي.

٤- وضع حسابات الطعام خطأ.

٥- أخذ أطعمة من المطبخ (زيادة).

السرقات :

هناك محترفون فى عملية السرقة وتوجد طرق عديدة لذلك ونصح بنك National Bank

بفعل بعض الاجراءات الآتية:

١- معرفة حجم جسم السارق.

٢- أى علامات مميزة فى السارق.

٣- لون الشعر وملامح الوجه.

٤- إذا كان له ذقن. لون العينين.

٥- نوع الملابس التي يرتديها.

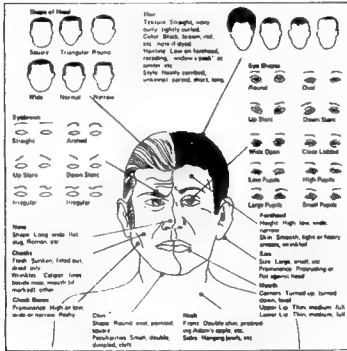
٦- نوع السلاح المستخدم.

٧- أى أشياء أخرى مميزة.

٨- طريقة هروب السارق.

٩- طريقة وضع النقود المسروقة.

اتصل بالبوليس واسرد التفاصيل التي وقعت، لا تلمس أى شيء حتى حضور البوليس.



شكل (٣١)

Personal characteristics of a robber. (Courtesy of Continental Illinoin Bank.)

طريقة تحديد السارق

الباب في الردع

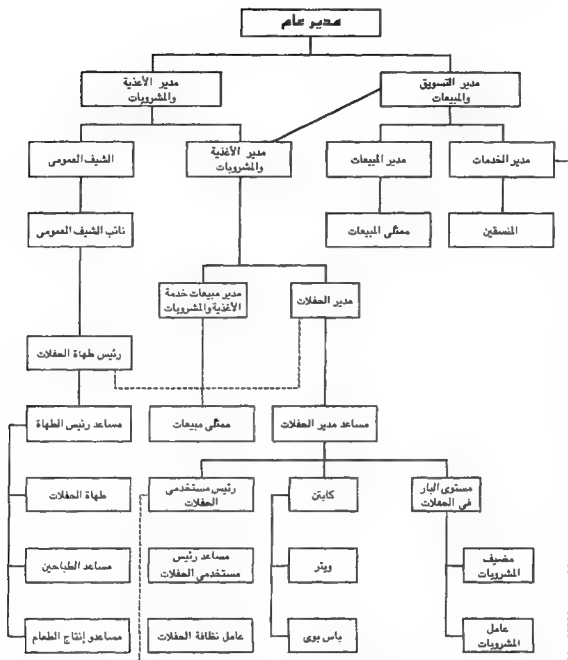
الوقت للزوجة

قسم الحفلات

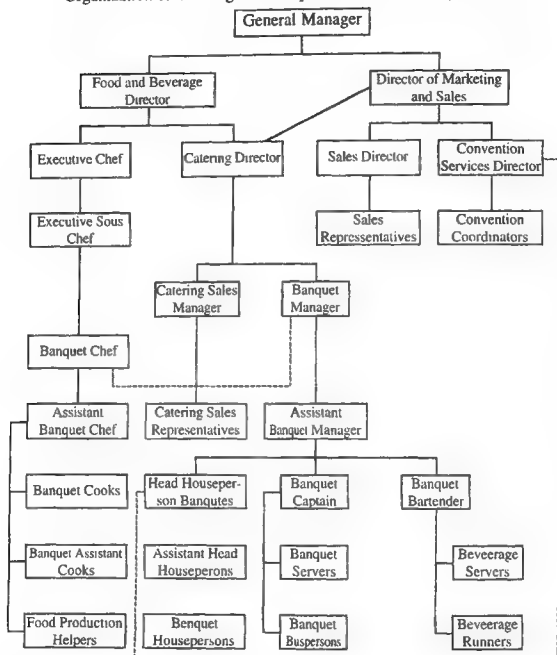
تختلف طبيعة العمل في قسم الحفلات عن باقي أقسام إدارة الأغذية والمشروبات من حيث القوائم والعمالة المؤقتة ونوعية العملاء وما يتوقعون. والحفلات لها أنواع كثيرة مثل الأفراح - حفلات الشاي.

وكل نوع من هذه الحفلات يحتاج إلى ترتيب وتجهيز خاص حيث أن الترتيب المنظم قبل الحفلات يساعد على نجاحها. فعلى رئيس الخدمة إعطاء التعليمات لمساعديه بواجبات كل فرد ومتابعة هذه التعليمات وعليه أيضا تحديد عدد العمالة المؤقتة المطلوبة والاتصال بهم قبل الحفلة. يجب مراعاة أن تكون هناك مسافات كافية بين المناضد حتى يتثنى لمسنولى الخدمة أداء عملهم دون عوائق وكذلك لنوعى الأمان فى حالة حدوث أى طارئ.

خريطة تنظيمية للدفقات في فندق كبير



Organization of Catering and Banquet Services in a Large Hotel



وظائف العاملين بقسم الحفلات

مدير الحفلات:

مسئول عن قسم الحفلات ويقوم بمقابلة الضيوف والاتفاق معهم على حجز القاعات ويجب أن يكون له دراية كافية بفن البيع وقوائم الطعام ويقوم مدير الحفلات بكتابة إخطار الحفل بعد تمام التعاقد ثم يتم تصويره عدة صور لتوزيعها على كل قسم من أقسام الفندق.

ويمكن إيجاز مسؤوليات مدير الحفلات في الآتي:

- عمل العقود الخاصة بأي حفل:

أجهزة الصوت - تجهيزات

ديكور الصالات

البوفيه

ترتيب وتجهيز مكان الست والمسرح

ترتيب الموائد

- عمل File يوضح أشكال الصالات ونوعية الخدمة المقدمة حتى يتثنى للعميل معرفة كل شئ عن المكان.

- المتابعة مع الاستيوارد على تجهيز الأبواب الخاصة بكل حفل حسب الطعام الذي سوف يقدم.

- التأكد من اتباع نظام الأمن والأمان.

- في حالة وجود أي شكوى يجب عليه حلها ومعالجتها.

- متابعة جرد الأبواب.

- متابعة طلبات الصيانة وأن كل التجهيزات لا يوجد بها أي عطل وكذلك الاثاث.

- المراجعة على الأطعمة التي على البوفيه من حيث النوعية والكميات.

- فى حالة وجود حفل خارجى يجب المتابعة مع مدير الأمن على تسجيل التجهيزات والأدوات التى سوف تخرج من الفندق لمتابعة رجوعها.
- متابعة نظم الاسعافات والحريق والأمان.
- عمل كشوف تنظيم العمالة (حضور وانصراف).
- التأكد من أن جميع العاملين يتبعون النظام (زى نظيف - حلىق الذقن - حذاء نظيف...إلخ).
- عمل الترتيبات الخاصة بالعمالة المؤقتة (الكاجوال).
- عمل جداول العاملين Rota .
- العمل على زيادة المبيعات عن طريق العلاقات العامة مع الشركات بالاتفاق مع إدارة المبيعات.
- عمل قوائم الطعام بالتنسيق مع شيف المطبخ ومدير الأغذية والمشروبات.
- تطوير وتحسين البوفيهات من ديكور وأطعمه وخلافه.
- عمل Function يوزع على كل إدارات الفندق حتى يتسنى لكل إدارة القيام بالعمل المطلوب منها.
- متابعة تدريب العاملين على الخدمة وما يخص العمل فى الحفلات.
- حس العاملين على العمل فى تعاون ونظام وكيفية المحافظة على ممتلكات الفندق وحل مشاكلهم.
- التنسيق مع مراقب الأغذية والمشروبات.
- تجهيز دفتر الحجز.
- عمل (Log book) .
- تجهيز الموازنة المخططة المقبلة لقسم الحفلات لتقديمها للإدارة.
- معرفة متطلبات القسم لتجهيز كشف بيها.
- متابعة عمليات الإحلال والتجديد الخاصة بقسم الحفلات.
- حضور الاجتماع البورى للأغذية والمشروبات.

متر الحفلات :

- يحل محل مدير الحفلات أثناء غيابه، المراجعة مع مدير الحفلات على كل التعليمات المطلوبة منه.
- متابعة دفتر الحضور والانصراف.
- التأكد من اتباع نظام الحريق والأمان والاسعافات الأولية.
- متابعة نظافة العاملين الشخصية (أى - حلاقة الذقن).
- متابعة إعداد العمالة المؤقتة لكل حفل.
- التأكد من أن العمل يسير حسب سياسة الفندق.
- عمل التدريب الخاص بالعاملين.
- تسجيل الحضور والانصراف.
- جرد الأدوات باستمرار.
- حل مشاكل الضيوف.
- تجهيز حساب الضيوف.
- عمل كشوفات العمالة المؤقتة.
- تجهيز البارات الخاصة بالحفلات.
- المراجعة على طلبات الحفلات (ما تحتاجه كل صالة).
- المتابعة مع شيف المطبخ.
- المراجعة على الأدوات.
- مراجعة طلبات الصيانة.

مثال آخر للتوصيف الوظيفي لمترو الحفلات :

Job Description: Banquet Headwaiter Headwaitress

Position Prerequisites :

Must have basic knowledge about food and beverage industry; minimum of two years experience as a Banquet Captain.

Purpose :

To supervise banquet setups breakdowns, and service according to the standards established by the property. To coordinate banquet service in conjunction with other departments involved. To make weekly schedules for banquet staff and housepersons.

Duties and Responsibilities :

1. Scope of work: Responsible for service of all banquet function as well as outside catering jobs.

Supervision Exercised:

A. Positions Directly Supervised:

Banquet service staff housepersons.

B. Positions Indirectly Supervised:

Engineering staff (microphone, lighting effects, spotlights, etc.). bartends, and stewards.

3. Supervisor: Director of Catering.

4. Responsibilities and Authority:

A. Employee and Clients Relations:

Works directly with clients, as well banquet, kitchen, setup, and beverage personnel.

B. Materials or Products :

Responsible for economical use of food, beverages, and equipment.

C. Money Management :

Banquet payroll and customer billing; issue weekly paychecks to banquet service staff.

D. Tasks :

1. Supervise employees engaged in the performance of banquet service according to Banquet Event Order (BEO) sent by catering office.
2. Report daily payroll.
3. Set up work schedules and job requirements.
4. Report daily to Director of functions, equipment needs, and problems related food, beverages, and service.
5. Review in advance each function's needs to ensure the proper delivery of service according to contract negotiated with client as outlined on BEO. Hold daily BEO meeting with Banquet Chef. Hold pre-function meeting with banquet service staff.
6. Maintain accurate inventories and records.
7. Carry out all reasonable job assignments or requests of the Director catering.

كابتن الحفلات :

يحل محل المتر والاشراف على العاملين ونظافتهم ومسئولياته مسئوليات المتر.

ويتو الحفلات:

المراجعة على :

- الأرضيات.
- ديكور البوفيه.
- الكراسي.
- المناضد.
- متابعة تعليمات الكابتن التي يعطيها له قبل العمل.
- رفع الأدوات المستعملة أولاً بأول إلى الاستيوارد.
- في حالة وجود أى شكوى من الضيوف يجب تبليغ رئيسه فوراً.
- تقديم الأطعمة والمشروبات للضيوف.
- تلبية طلبات منسق الحفل.
- وضع وتجهيز الأدوات على الموائد.
- التأكد من نظافة الأدوات.

العامل المؤقت (الكاجوال):

- متابعة أوامر الويتر.
- يساعد الويتر في عمله.
- احضار البياضات.
- إرسال الأدوات المستعملة إلى الاستيوارد.
- وضع الأدوات على الموائد.
- تلميع الأدوات.
- تنظيم الكراسي والمناضد.
- حمل الكراسي والمناضد والمسرح والديسك وكل ما يلزم تجهيز الحفل ووضعه في مكانه المخصص حسب التعليمات.

إخطار الحفل

رئيس الحفل : العنوان : رقم التليفون : رقم التلكس :	لشخص : لهيئة : يوم، وقت : الوقت : الصالة : عدد الحضور المتوقع :
السعر للفرد : الأطعمة : المشروبات : إيجار القاعة : مقدم الحجز :	
المشروبات :	نشریات أخرى الزهور منيو مطبوع سجانر / سيجار المبانء المصور إضاءة
الطعام :	الترتيبات الإشراف الداخلي، البياضات، النوعية، اللون
	الهندسة
	عدد المناضء عدد الأشخاص لكل مائدة نظام الترتيب للأثاث

EVENT ORDER

FOR INDIVIDAL : FOR ORGANIZATION : DAY & TIME : TIME : ROOM : NATURE OF FUNCTION : ATTENDANCE EXPECTED: GUARNTEE :	CHAIRMAN OF FUNCTION: ADRESS : TELEPHONE NUMBER . TELEX NUMBER :
NATURE OF FUNCTION : ATTENDANCE EXPECTED: GUARNTEE :	PRICE PER COVER : FOOD : BEVERGE : ROOM RENTAL : SEPOSIT :
SUNDRY CHARGES : FLOWERS MENU PRINTING CIGARETIES / CIGRARS ORCHESTRA PHOTOGRPHER PROJECTOR	BEVERAGE :
ARRANGEMENT HOUSEKEEPING LINEN, QUALITY, COLOUR	FOOD :
ENGINEERING:	FOOD :
NUMBER OF TABLES NUMBER OF PERSONS PER TABLE ROOM SETUP	FOOD :

(تابع) إخطار الحفل

وقت البيان		
الرقص		
كلمة(خطبة)		
أخرى		
لوحة		
ميكروفون		
حامل		
	تعليمات أخرى	
التوزيع :		
مدير الأغذية والمشروبات	المدير العام	رئيس الصرافين
مدير قطاع الغرف	المدير المقيم	المراقب المالي
مدير المكاتب الأمامية	الشيف	مدير الحفلات
مدير الائتمان	مشرف البارات	مدير الأمن
مدير المبيعات	متر الحفلات	الهندسة
مدير مراقبة الأغذية والمشروبات	الإشراف الداخلي	الاستوارد

التاريخ : الوظيفة :

سجلت بواسطة :

EVENT ORDER

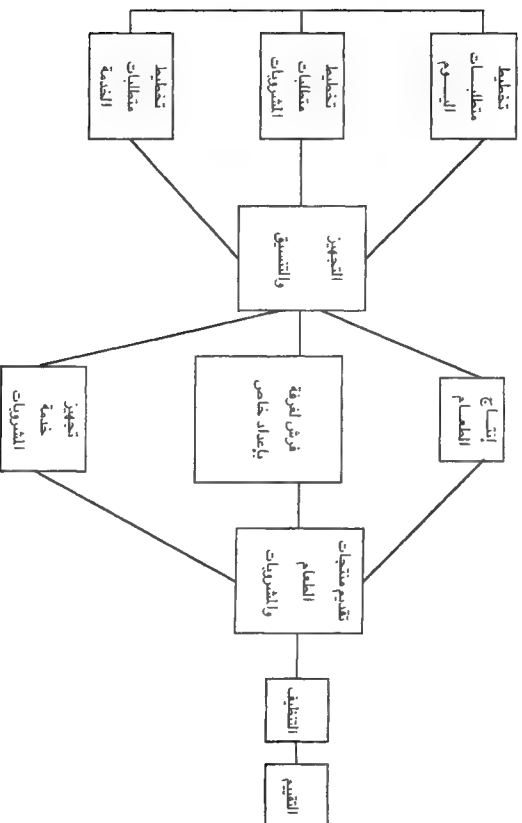
TIME SCHEDULE DANCE SPEECH OTHERS CANDL EL ARRE SIGN BOARD CLOAK ROOM MICROPHONE BAND STAND	MUSIC SPOTLIGHT TELEPHONE FLAGS
OTHER INSTRUCTIONS :	

DISTRIBUTION:		
F & B MANAGER	GENERAL MANAGER	H. CASHIER
ROOM DIVISION M.	RESIDENT MANAGER	CONTROLLER
FRONT OFFICE M.	EXECUTIVE CHEF	BANQUENT
CREDIT MANAGER	BEVERAGE	MANAGER
SALESMANAGER	SUPERVISOR	CHIFE SECURITY
F & B CONTROL	BANQUTE H. WATIER	ENGINEERING
	HOUSE KEELING	STEWARD

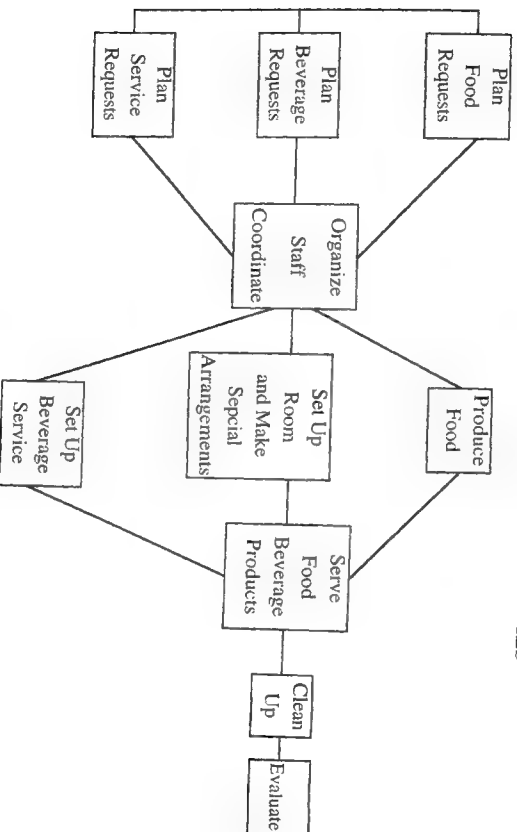
DATE : TITLE :

ISSUED BY :

مستويات المحلات وواجباتها

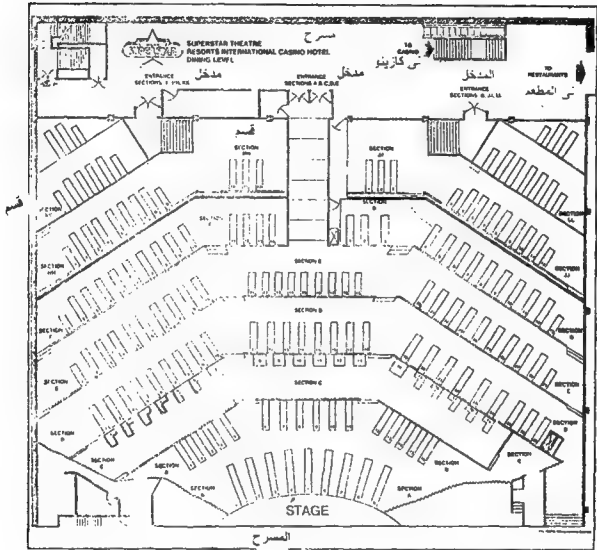


BANQUET DUTIES AND RESPONSIBILITIES

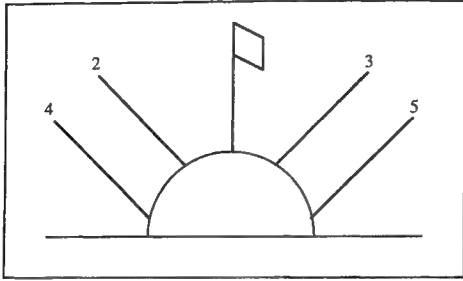


تخطيط مكان الجلوس بالمرح

Theater Seating Plan



خمس مواقع لعلم منحنى : Five-Place Arched Flag Stand



بروتوكول جلوس الضيوف : Protocol: Seating Guests

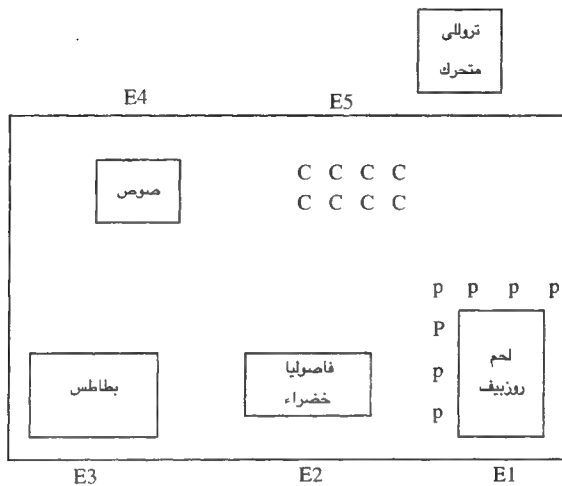
8 6 4 2 1 3 5 7



As the audience faces the head table:

Seat 1 = Host function	مكان المضيف
Seat 2 = Guest of Honor	ضيف الشرف
Seat 3 = Next Highest Ranking Person	ضيف ذو مركز مرموق
Seat 4 = Next in Rank	التالى فى المكانة
Seat 5 = Person with Least Prominence	الأقل فى المكانة

تجهيز محتمل لوضع أطباق الحفلات

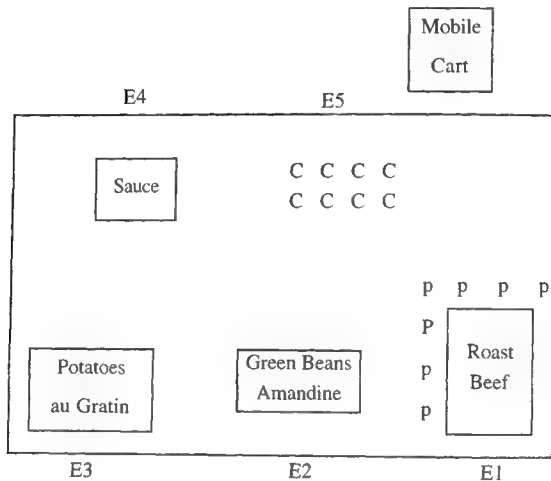


E = الموظف

P = الأطباق

C = الكفريات

Possible Setup for Plating Danquet Meals



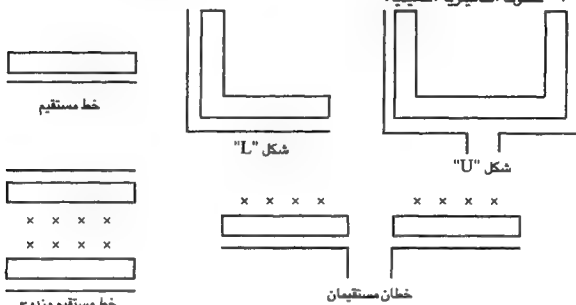
E = Employee

P = Plates

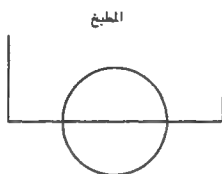
C = Covers for Plates

اشكال الرسم التخطيطي للكافيتريا Alternative Cafeteria Layouts

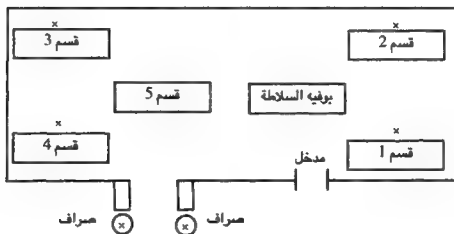
١- خطوط الكافيتريا التقليدية:



٢- كافيتريا

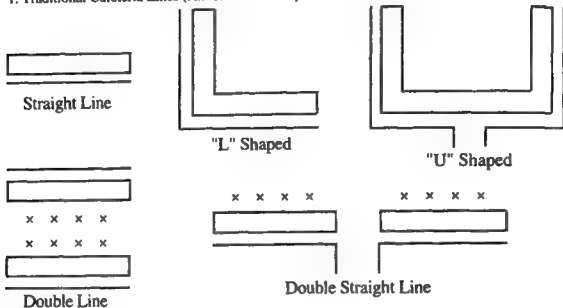


٣- الطريقة المختلطة

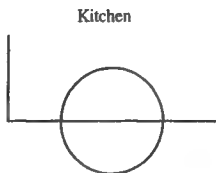


Alternative Cafeteria Layouts اشكال الرسم التخطيطي للكافتيريا

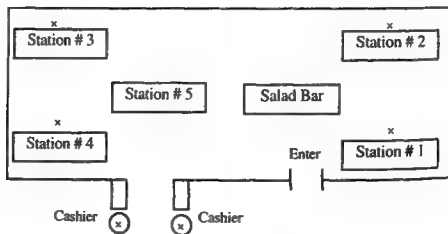
1. Traditional Cafeteria Lines (An "X" marks the position of a cafeteria attendant)



2- Carroussel Cafeteria



3- Scramble System



2660 Wooley, N.W. Washington, D.C. 20008, Tel. (202) 3292000

تجربہ

تاريخ اليوم

اسم المجموعة

الشخص المسئول

العنوان : -

رقم التليفون .

ساعة تاريخ - اليوم

الغرفة

الوظيفة

الحضور

إيجاز

إمضاء الضيف

موظف الفندق

Sheraton Washington Hotel

▣ Definiite

☐ Tentative

Name of Group : _____

Person in Charge / Title : _____

Address : _____

Phone: A.C. _____ No.: _____

Day-Date-Hour	Room	Function	Attendance	Rental
---------------	------	----------	------------	--------

Date						
Room Block						

Customer Signature

Hotel Representative

نموذج لقائمة مراجعة واجبات ما قبل الافتتاح لإداء وظائف خاصة:

- احصل على نسخة من الأوامر حتى تصبح متطلبات العميل مألوفة لديك.
- قم بفحص الغرفة ليتلائم عدد الموائد والكراسي مع أرقام الموائد.
- قم بفحص الغرفة للتأكد أن كل شيء في مكانه كالميكروفون والبروجيكتور والأصناف المتنوعة الأخرى من المتطلبات.
- قم بفحص الغرفة للتأكد من أن كل شيء في موضعه البياضات باللون المناسب، مفارش الدانتله والشمعدانات، والكيك، الزهور إلخ.
- التأكد من النظافة والإضاءة والتكييف والحرارة وعدم حدوث ضوضاء مفاجئة.
- التأكد من عدم وجود عيوب بالكراسي والكتب والسجادة واستعمال خاطئ لشموع الإضاءة أو أى عامل يساعد على الاشتعال.
- التأكد من نظافة الاستراحة.
- تكليف العاملين بخدمة موائد معينة.

Sample Checklist of Pre-Opening Duties for Special Functions

- Obtain copy of the function order familiarize yourself with the client's requirements.
- Check room for the proper number of tables and chairs, table numbers, etc.
- Check room to ensure that the proper equipment is in place, such as microphone, spotlights, easels, projectors, flags, and other miscellaneous items requested on function order.
- Check room to ensure that the proper items are in place, such as linens (proper color), lace cloths, candelabras, cakes, flowers, etc.
- Check room for proper cleanliness, light level, air conditioning, heating, unusual noise.
- Check room for potential safety hazards, such as damaged chairs, tables, sofas; tripping hazards, such as carpets, extension cords, microphone cords; or the unsafe use of candles in connection with flower arrangements or other combustible decor.
- Check the restroom facilities to ensure that they are operational and clean.
- Assign staff to specific stations tables in the room (maximum 20 guests per service staff member).

- تكليف عدد من العاملين للتروليّات.
- تأكد من تواجد كل العاملين فى مواعيدهم المحددة، نظافة الزي، والتكيف مع طبيعة عمله.
- قم بعمل اجتماع للعاملين لمناقشة الخطة ودواعى الأمن.
- تأكد من وجود عامل غرفة الملابس وأعتائه بواجباته.
- قم بتحية المضيف مع تقديم نفسك، ومناقشة الأمور الختامية لكل عمل والوقت المحدد لها.

واجبات أخرى :

.....

.....

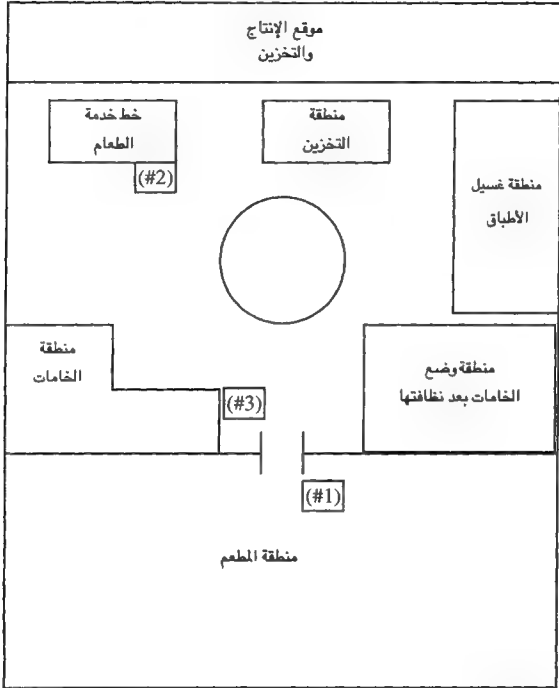
.....

.....

- Assign cart numbers to staff.
- Make sure all employees are on time, in proper uniform, and familiar with their assignments.
- Hold a meeting with the staff and discuss the plan of action as well as pertinent safety matters.
- Check to see that the cloakroom attendant, if any, is present and aware of his/her specific duties.
- Greet the host, introduce yourself, and discuss matters as the final objectives of the function, the timing of it, and the specific course of action.

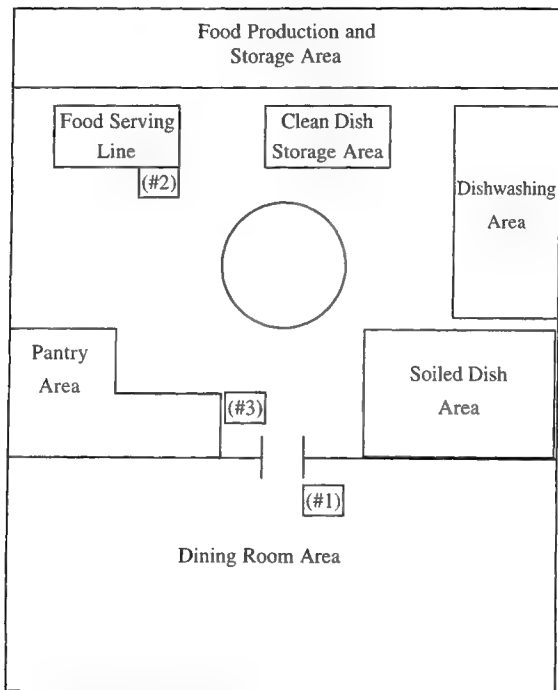
Other duties (specify) :

نماذج لحركة المرور في خلفية المكان



- (#1) سجل ما قبل الفحص
- (#2) المراسل
- (#3) المشرف على الطعام

Traffic Flow Patterns in (Back-of-House Areas)

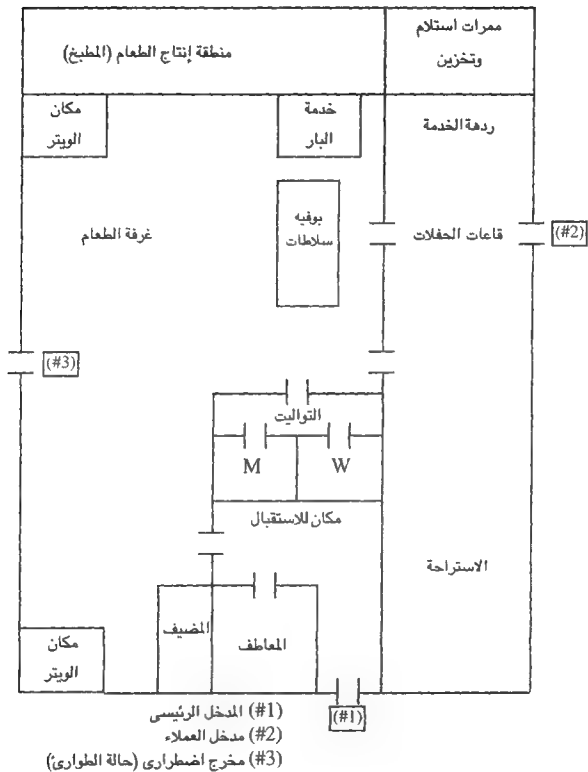


(#1) Precheck Register

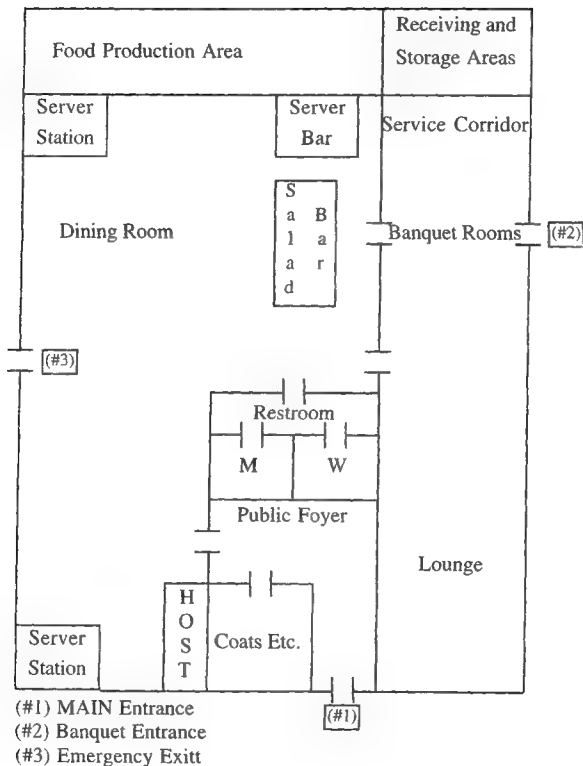
(#2) Expediter

(#3) Food Checker

رسم تخطيطي للواجهة (للمنطقة الأساسية)



Schematic Layout of Front-of-House Areas



نماذج مختلفة لبوفيات الحفلات



شكل (٣٣)

نموذج لبوفيه ساخن في قسم الحفلات



شكل (٣٤)

نموذج لبوقية الفواكه في قسم الحفلات



شكل (٣٥)

نموذج لبوقية الطوى فى قسم الحفلات

الفندق الثاني

قسم خدمة الغرف (الروم سرفيس) Room Service Department

تتركز مسئولية هذا القسم في تقديم الأطعمة والمشروبات إلى غرف النزلاء بالفندق ويعتبر مسئولو الخدمة في هذا القسم مثل مسئولو الخدمة في المطعم ويستمر العمل في هذا القسم طوال ٢٤ ساعة وتقسم لثلاث ورديات.

نظرا لأن بعض الضيوف يفضلون تناول طعامهم بالغرفة يجب معرفة الآتي:

كيفية التعامل مع الطلبات.

أولا : بالنسبة لخدمة الإفطار :

١- يقوم النزلاء بطلب الإفطار عن طريق التليفون وذلك بعد استيقاظهم صباحا والمسئول عن تلقي الطلبات (يسمى (أوردر تيك) وبعد تلقي الطلبات يحرر منها الكاين أوردر. وكذلك الفاتورة وتجهز الصواني أو الترواليات بناء على الطلب التليفوني.

٢- هذه الطريقة يتم توزيع كارت يسمى (door nop) وهذا الكارت عبارة عن قائمة طعام مبين عليها الوقت ورقم الغرفة وكذلك الأطباق المطلوبة في الإفطار والتاريخ ويتم توزيع هذه الكروت ليلا على باب الغرفة ليقوم الضيف بالاختيار عن طريق علامة يضعها على كل شئ يفضلها وبعد ذلك يتم جمع منيوهات الباب بعد ملئها.

- يتم تجهيز الصواني الخاصة بالإفطار بناء على منيو الباب (Door nop).

مسئول الخدمة يأخذ الشيكات المطابقة لمنيو الباب ويقوم بتجهيزها من المطبخ وبعد تجهيزها يقوم رئيس الوردية بعمل مراجعة على الطلبات المجهزة مقارنة بالشيك وتوضع الشيكات على الصينية أو التروليات حسب عدد الأشخاص.

بعد ذلك يقوم مسئول الخدمة ومعه مساعده بحيث يأخذ أكثر من صينية على حامل الصواني ثم يقوم بالذهاب إلى مصعد الخدمة ثم غرفة النزلاء.

مع مراعاة الخطوات الآتية:

١- أطرق الباب بهدوء ويجب الانتظار لفترة قليلة.

٢- إلقاء تحية الصباح.

٣- أعرض خدماتك قبل الخروج من الغرفة.

٤- الخروج في هدوء.

* * * *

قواعد الخدمة في قسم الروم في خدمة الغرف

توضع جميع الأصناف الباردة على الترولى كما توضع جميع الأصناف الساخنة فى الرشوة مع إشعال الاسترنو لتظل الأطعمة ساخنة.

- المراجعة والمتابعة على الأصناف الموجودة مطابقة بالشيك للتأكد من وجودها .

- مسئول الوردية يقوم بالمراجعة النهائية بنفسه ليتأكد من أنها جاهزة للتقديم والخدمة.

- تستخدم طريقتان إما صينية أو ترولى فالصينية تستخدم للطلبات الصغيرة مثل فرد أو فردين أما أكثر من ذلك فيستخدم ترولى الخدمة.

- فى حالة استخدام الصينية يجب وضعها على المائدة والأدوات فى مواجهة جلوس الضيف فى الغرفة.

- فى حالة استخدام ترولى الخدمة يوضع فى مكان واسع وتوضع الكراسى حسب عدد الأشخاص مع مراعاة أن يكون فى مواجهة منظر جميل.

- بعد ذلك يعاد ترتيب الأدوات على التروالى وذلك بفتح جانبى التروالى ويتم ، إذا أحب أن يخدم.
- يجب إطفاء الاسترنو قبل دخول الغرفة.
- فى حالة وجود أى مشروبات يجب فتحها.
- إعطاء العميل حوالى نصف ساعة تقريبا لرفع الأدوات (الديرى ساج).
- يجب إرجاع الشيك للكاشير وفى حالة إمضاء الضيف عليه التاكيد من رقم الغرفة وإمضاء الضيف.
- فى حالة وجود أى شئ غير عادى يجب إبلاغه لمسئول الوردية.
- يتم تعليق قائمة النزلاء.

T. V. I. P.

V. I. P.

- أحيانا اللغة تسبب مشاكل مع (الأوبر تيكز) فيجب إرسال المسئول عن الوردية ليتابع بنفسه حتى لا نسبب إزعاج للنزيل.
- يجب تقديم زهور فى الإفطار.

وظائف العاملين بقسم خدمة الغرف

وظيفة مدير خدمة الغرف :

- عمل أنون الصرف.
- المراجعة على ترواليات الخدمة.
- المراجعة على ماكينة العصير.
- المراجعة على ماكينات القهوة.
- عمل جرد الأدوات.
- المراجعة على إعادة الأدوات التي تم إرسالها للغرف.
- المراجعة على نظافة وزى العاملين.
- عمل جداول توزيع العمل على العاملين.
- عمل دفتر الحضور والانصراف.
- التأكد من نظافة الأدوات.
- التأكد من نظافة القسم.
- عمل تدريب للعاملين.
- عمل Log book دفتر التقرير اليومي.
- حضور اجتماع الاغذية والمشروبات الأسبوعي.
- في حالة وجود أى مشكلة يجب حلها.
- العمل على زيادة المبيعات.
- متابعة أى حفل فى الغرفة.
- متابعة غرف V.I.P.
- متابعة الموازنة التقديرية.

- عمل قوائم الطعام.
- المراجعة على الطلبات قبل إرسالها للغرف.
- التأكد من عدم تأخير أى طلب للضيوف فى الغرف.
- التأكد من اتباع نظام الأمان والحريق.
- متابعة شكاوى العملاء.
- متابعة إعادة الأدوات المستعملة من الغرف.

وظيفة مترو خدمة الغرف:

- المراجعة على ترواليات الخدمة تعمل بكفاءة.
- المراجعة على رشوة الأطعمة جاهز للعمل.
- المراجعة على الأطعمة التى يتم إرسالها للضيوف.
- المراجعة على نظافة الأدوات.
- خدمة الغرف المهمة.
- التأكد من أرقام المبيعات.
- التأكد من حسابات الضيوف.
- عدم تأخير الطلبات على الضيوف.
- المراجعة على مساعد الخدمة.
- عمل أذن الصرف.
- متابعة الصواني قبل إرسالها.
- المراجعة عل نظافة العاملين.
- متابعة إعادة الأدوات المستعملة من الغرف.

وظيفة كابتن خدمة الغرف:

تعتبر وظيفة الكابتن هي نفس وظيفة المتر بل على مستوى الوردية فقط.

وظيفة الأُورِدِ تيكو (متلقية الطلبات):

- عمل أنون الصرف.
- كتابة الحضور والانصراف.
- في حالة وجود أى شكوى من العملاء إبلاغها للمدير.
- استقبال طلبات الضيوف على طريق التليفون.
- زيادة المبيعات (يجب معرفة كل أنواع الأطعمة والمشروبات).
- معرفة أرقام الغرف .VIP.
- التعامل مع الضيوف بلباقة.

وظيفة خادمة الغرف:

- تحضير الصواني الخاصة بطلبات الضيوف وكذلك الترواليات.
- إرسال الطلبات للغرف.
- النظافة التامة للقسم.
- خيمة الضيوف.
- نظافة الأدوات الخاصة بالخدمة.
- نظافة الماكينات الخاصة بالعصير والقهوة.
- تجهيز طلبات (VIP) الفايكة .. البارات ... إلخ.
- في حالة وجود أى شكوى من الضيوف يجب إبلاغها للمسئول فوراً.

باسم ^{Pasison} خدمة الغرف:

- يعتبر المسئول الأول عن نظافة الأدوات والتجهيزات بقسم خدمة الغرف.
- إحضار جميع الصواني والترواليات المستخدمة من الغرف.
- إحضار جميع إنون الصرف من المخازن.
- تنظيف الصواني والترواليات.
- إحضار منيو! الباب المفتوح على الغرفة من الخارج.



شكل (٢٦)

كيفية حمل الصينية

Loading of a hotel oval tray. The heaviest weights (stacked plates, silver, and coffeepot) are over the shoulder or arm, Glasses and cups are around the edge of the tray and linen is tucked under the arm. If paper placemats and napkins are used, they are wadded up on top of the tray.

Room Service Check and Order - Taking System

Room Service			
1	220 c / BAC	Ed	330
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9	Lg O		
10	COF		
11			
12			
13			
14			
			29
CHARGE			

Note. When separate bar check are used transfer the total of the bar check to the front of the food check. As reminder include bar totals write the word "BAR" on the food check taking the bar order.

Ask for guest's name and write on check.

Ask for the room number and write on check.

Ask the guest how many setting they would like.

Request and write the entree using standard abbreviations. Ask for and write details (Le. rare, medium, well for dressing, etc.).

Upsell side orders, larger portions, desserts and beverages. Advise guest of any "specials".

Ask if the order will be cash or charged to the room. If charge, check the prepaid list to verify the guest has charging privileges. If not write prepay on the check so the server knows to collect cash.

Price the items, total the check, and tell the guest the amount.

Tell the guest the time and write it on the check.

Advise the guest of the approximate time of delivery.

قائمة لمراجعة الأدوات وإمدادات خدمة الغرف

الكمية المطلوبة				
النوع	اليوم الوردية	اليوم الوردية	اليوم الوردية	اليوم الوردية
	Weekday (AM)	Weekend (AM)	Weekday (AM)	Weekend (AM)
صواني الخدمة				
الموائد				
مفارش المائدة				
فوط النزلاء				
فوط ورقية				
سبت الخبز				
لوحة ورقية بدل المفرش				
فناجين القهوة				
أطباق الشاي				
أكواب العصير				

Checklist of Room Service Equipment and Supplies

Amount Required				
Item	Dat/Sheft	Dat/Sheft	Dat/Sheft	Dat/Sheft
	Weekday (AM)	Weekend (AM)	Weekday (AM)	Weekend (AM)
Service Trays				
Tables				
Table Cloths				
Cloth Napkins				
Paper Napkins				
Bread Baskets				
Placemats				
Coffee Cups				
Saucerss				
Juice Glasses				

الفصل الثالث

المطبخ Kitchen

المطبخ من الأقسام التي يجب أن نهتم بها والمحافظة عليها وتطويرها بأحدث الوسائل باعتباره من أساسيات الفنادق فمن خلاله يحكم الضيوف على الفندق لأن الأطعمة تمثل أهم شيء بالنسبة للضيوف فالطعام يمثل دورا هاما في المجالات الفندقية فإذا تم تقديمه بأسلوب وشكل وطعم جيد أدى إلى جذب النزلاء والجروبات السياحية فمن أهم الأساسيات في المطبخ هي قائمة الطعام فمن خلالها يتم تحديد نوعيات الأطعمة التي تقدم في المطاعم المختلفة فعندما نبدأ بعمل هذه القوائم يجب عمل دراسات لها ونظام معين من حيث تناسقها وأسعارها وأنواع الأطعمة وترتيبها وكذلك ما يفضله الضيوف وأجناسهم وأعمارهم لكل بلد طباعه الخاصة لذلك يجب مراعاة هذه العوامل عند بداية عمل قوائم الطعام فمن خلال قوائم الطعام يتم تنسيق العمل بين جميع أقسام المطبخ عن طريق شيفف المطبخ ويعاونه مجموعة من المسؤولين.

ومن المعروف أن الجراثيم والبكتريا موجودة في جسم الإنسان فيجب الاهتمام بالنواحي الصحية والنظافة الشخصية كالاستحمام ونظافة الأيدي وعدم ارتداء المجوهرات وغسل الشعر حتى لا يتساقط في الطهي وعدم لمس الأنف والقدم والأذن. وتطهير كل أنواع الجروح والحروق لمنع انتقال الجراثيم وعدم وضع أى عطور أثناء العمل وعدم التدخين والبصق والاهتمام بالنوم والرياضة والغذاء.

ويجب ارتداء الملابس التي تتحمل طبيعة العمل وكذلك القسيل وتمتص العرق وكذلك المرايل حتى تحمي الطاهي من انسكاب أى سائل ساخن وألا تكون ضيقة. وقبعة الطاهي يجب أن تكون مفتوحة حتى تسمح بتهوية الرأس وهي تمنع تساقط الشعر، وكذلك الحذاء يجب أن يكون مريحا.

العاملون بالمطبخ

رئيس المطبخ : Chef De Cuisine

- ١- يقوم رئيس المطبخ بالإشراف على جميع الأقسام والتأكد بأن كل شئ جاهز وملاحظة الأطباق قبل دخولها المطعم من حيث الكميات والمجملات والكمية.
- ٢- اختيار العاملين بالمطبخ بوجود مدير الأغذية والمشروبات طبقاً للوائح الخاصة بالمنشأة.
- ٣- يفوض مساعده للقيام ببعض سلطاته.
- ٤- تدريب وتطوير مستوى أداء العاملين بالمطبخ بالتعاون مع مدير الأغذية والمشروبات.
- ٥- التأكد من جودة الأطعمة عند الاستلام طبقاً للمواصفات المطلوبة ومدى صلاحيتها.
- ٦- التأكد من نظافة الثلاثجات والأدوات المستخدمة.
- ٧- الأطعمة جاهزة بناء على قوائم الطعام.
- ٨- المراجعة على أدوات المطبخ وفي حالة وجود أى شئ يحتاج لصيانة يقوم بإرساله إلى قسم الصيانة.
- ٩- التأكد من سرعة الطهي ومطابقة الأطعمة للأوردر (الطلب) وكذلك الأطباق الباردة تجهز باردة والساخنة تجهز ساخنة.

الأممال الإدارية :

- تسجيل دفتر الحضور اليومي للعاملين وكذلك الحضور الشهرى.
- تحضير قائمة المشتريات (للأطعمة اليومية) Market List.
- تسجيل كشف طلب الأطعمة Requisitions.
- تجهيز قوائم الطعام مع مدير الأغذية والمشروبات مع مراعاة معرفة جنسيات النزلاء والمتريدين لتحديد أنواع الأطعمة.

- تجهيز المقادير للأطعمة Recipe .

- التطلع إلى طرق جديدة في تجميل الأطباق وطرق الطهو.

- إعطاء تعليمات لمدير المطعم بالإطعمة الموجودة والغير موجودة وكذلك أطباق اليوم.

- الموازنة بين التكاليف والأرباح وكذلك أسعار السوق.

وبعد نهاية العمل:

- التأكد من رجوع الأطعمة للمطبخ في حالة البوفيه وترولي السلطنة أو الحلوى وكذلك

ديكورات الأطعمة والتأكد من تسليم الأوردرات إلى قسم الرقابة على الأغذية والمشروبات.

مساعد ورئيس الطهاة : Sous Chef

- مساعد رئيس الطهاة يحل محل رئيس الطهاة أثناء غيابه.

- يساعد رئيس الطهاة في كتابة كشف الأطعمة.

- تحضير جداول العاملين وتوضيحها لهم (مواعيد الوردية وكذلك الاجازات).

- مراقبة الأطعمة القادمة من المخازن.

- مراجعة الأنوات مطابقة لقوائم الطعام.

- التأكد من أن قسم التجهيز قام بتجهيز الأنوات.

- التأكد من عدم التدخين أو الأكل داخل المطبخ.

- عمل تدريب للطهاة والعاملين.

- عمل تقييم للعاملين للترقى.

مسئول قسم الصلصة Chef Saucier :

يقوم مسئول قسم الصلصة بالمراجعة على قائمة الطعام وتجهيز الصلصة المطلوبة وعمل طلب فيه الأطعمة المطلوبة مثل الخضروات واللحوم وغيرها.

مسئول المجموعة Chef Restaurateur :

مسئول عن المتابعة على جميع الأدوات وإرسال طلب لقسم الهندسة في حالة أي تلف ويجب معرفة اللغات جيدا لمتابعة ما يتعلق بها .

مسئول قسم الخضروات Chef Entremetier :

للمراجعة على قائمة الطعام وتجهيز الخضروات حسب القوائم المطلوبة وكذلك يقوم بتجهيز العجائن والبيض وعمل المجلات للأطباق.

مسئول قسم الشورب Chef Potager :

- يراجع قوائم الطعام ويقوم بتجهيزها ويعطى التعليمات بالأطعمة الناقصة لإحضارها من المخازن ويجهز الأدوات الخاصة بالشورب.
- يقوم بتجهيز الأطعمة المصاحبة للشورب مثل الخضار واللحوم إلخ.

مسئول قسم الأسماك Chef Poissonnier :

يراجع قوائم الطعام ويقوم بتجهيز الأسماك من نظافة وتقطيع ويعطى التعليمات بالأسماك الناقصة لإحضارها من المخازن ويقوم بتجهيز الأطعمة المصاحبة للأسماك.

مسئول قسم حفظ الأطعمة Chef Gardemanger :

- المراجعة على الأطعمة ومطابقتها لقائمة الطعام.
- عمل الصوصات وفواتح الشهية وكذلك الأطعمة الباردة والسلطات والساندويشات.
- له دراية كافية بالتقطيع (الأطعمة).

مسئول المحمرات Chef Rotisseur :

- المراجعة على قوائم الطعام وتجهيز الأطعمة بناء عليها مثل الطيور واللحوم والدهون والبطاطس.
- طهي اللحم والسّمك والبطاطس.

مسئول قسم الحلوى Chef Pâtissier :

- المراجعة على قوائم الطعام وعمل كشف بالأطعمة المطلوبة مثل السكر، البيض، الدقيق، الزبد، الفواكه، المثلجات إلخ.
- يقوم بعمل التورت والجاتوهات والكيك إلخ.

مسئول المراحات Chef Tournant :

يحل محل رؤساء الأقسام في أيام الاجازات ويجب أن يلم بجميع الاختصاصات حتى يتشئ له القيام بأعمالهم.

الخباز Chef Boulanger :

عمل جميع أنواع الخبز والعجائن إلخ.

شيف العاملین : Chef Comunard

مسنول عن جميع وجبات العاملين.

شيف الإفطار : Chef Depetitde Jeuner

عمل الأطباق الخاصة بالإفطار على سبيل المثال: البيض بأنواعه إلخ.

مساعد رئيس القسم : Demi Chef

- ١- ينفذ تعليمات الشيف دى بارتى.
- ٢- يكون مشرف على الإبرانتى.
- ٣- يراجع أو يرى الطعام أثناء التحضير.
- ٤- تنظيف مكان العمل والثلاجات.
- ٥- يأخذ مكان الشيف دى بارتى أثناء غيابه.
- ٦- يجب عليه أن يراجع على الطباخ الأول ويكون فى المكان الصحيح.
- ٧- يجب عليه وضع الطعام فى أماكنه الصحيحة.
- ٨- يأخذ تعليمات الشيف ومساعد الشيف وينفذها.
- ٩- يجب عليه تقديم الطعام بالشكل اللائق وتجميله فى المكان الصحيح.

الطباخ الأول : First Commis

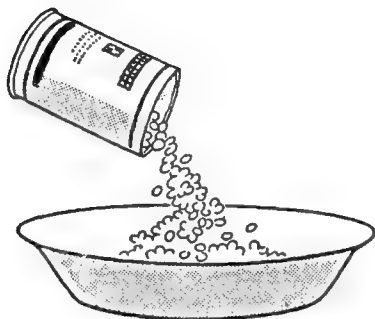
- ١- يجب عليه تنفيذ تعليمات الشيف دى بارتى والدفى شيف.
- ٢- يجب عليه مراعاة الإبرانتى.

- ٣- يجب عليه وضع الطعام فى الأوانى النظيفة والصحيحة.
- ٤- تنظيف القسم الذى يعمل به.
- ٥- تنفيذ تعليمات رئيس القسم فى التحضير.
- ٦- يجب عليه الكشف على الطعام وتنوقه.
- ٧- يجب عليه تقديم الطعام بالشكل اللائق وتجميله فى المكان الصحيح.

الطباخ الثانى Second Saucier :

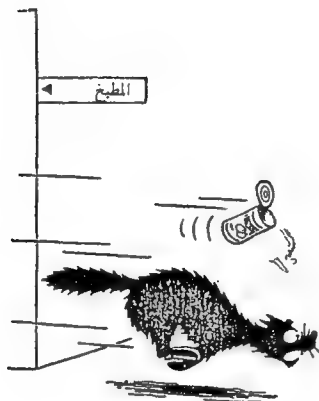
- ١- تحضير طلبات الشيف دي بارتى.
- ٢- تنظيف المكان والمطبخ والأوانى للأطعمة.
- ٣- يجب عليه الكشف على الأوانى التى تستعمل بالمطبخ والثلاجات.
- ٤- يجب عليه تنوq الأطعمة وطريقة تقديمها فى مكان وتجميل لائق.
- ٥- يجب عليه تحضير المكان الذى يعمل به بالمطبخ نظيفا.

بعض الإرشادات الصحية



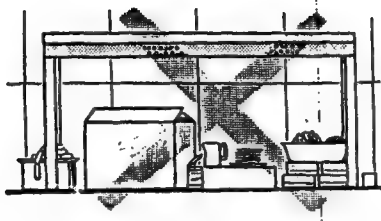
شكل (٣٧)

افرج علب الأطعمة المحفوظة في أوعية غير قابلة للصدا واحفظها في الثلاجة



شكل (٣٨)

لا تسمح أبداً بدخول الحيوانات إلى المطبخ مهما كانت نظيفة



شكل (٣٩)

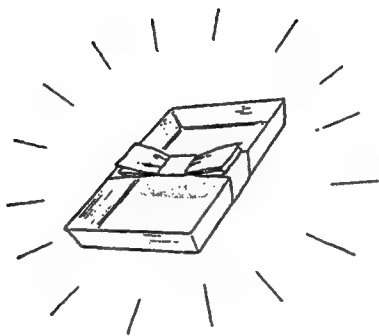
لا تخزن أبدا أي أطعمة على الأرض مباشرة



شكل (٤٠)

يجب أن تذيب اللحوم المجمدة والدواجن

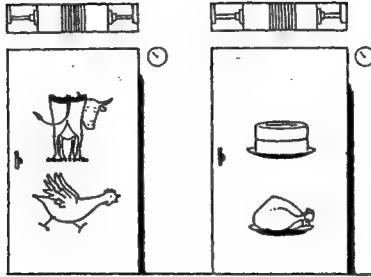
وإن أخذت من الوقت أكثر ولا تحاول إذابتها في الماء أبداً أو درجة حرارة الغرفة



شكل (٤١)

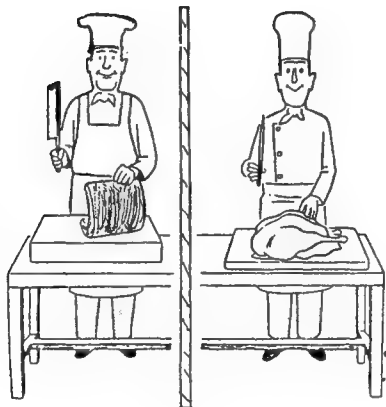
تأكد دائما من نظافة وجفاف أواني الحفظ

قبل أن تضع فيها أى مواد غذائية



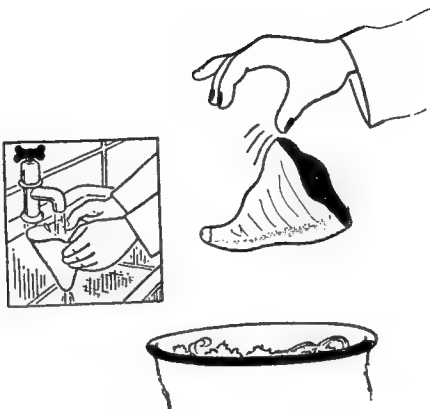
شكل (٤٢)

احفظ المأكولات النيئة في ثلاجة خاصة
وكذلك المأكولات المطهية في ثلاجة خاصة



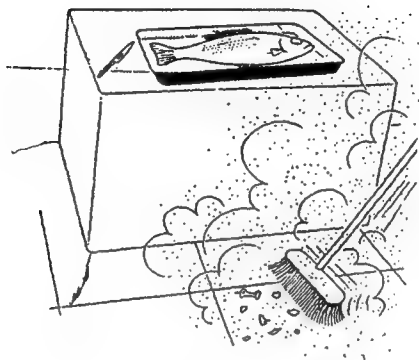
شكل (٤٣)

افصل بين الأطعمة في المكان والمعدات



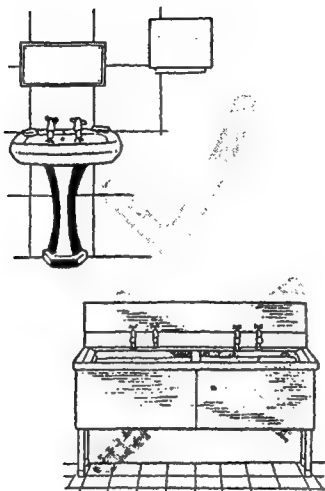
شكل (٤٤)

نظف كيس الكريم بعد كل استعمال وجففه
وإذا كان وقتي فعليك بالقائه في النفايات



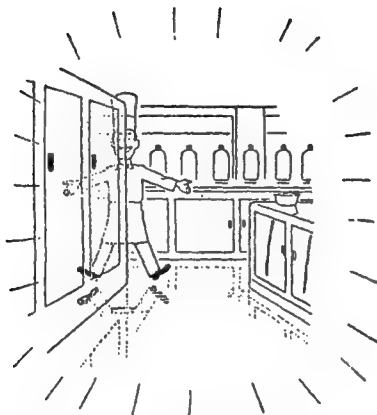
شكل (٤٥)

لا تنظف الغبار أثناء العمل بالأطعمة



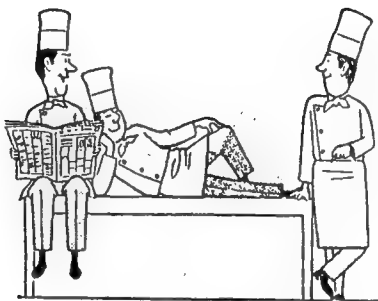
شكل (٤٦)

استخدم الحوض المخصص لغسل اليدين لنظافتك الشخصية
ولا تستخدم حوض غسل الأطعمة والأواني



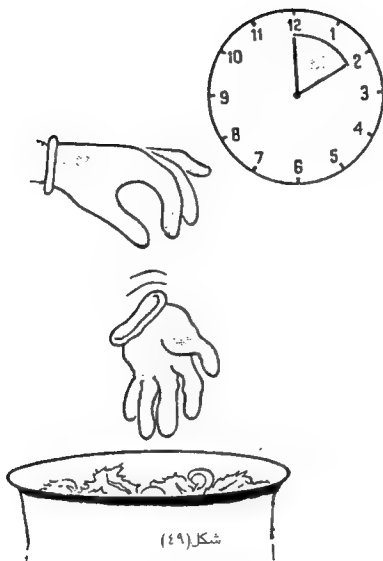
شكل (٤٧)

حافظ علي المعدات والأدوات نظيفة دائما وكأنها لم تعمل بعد



شكل (٤٨)

لا تجلس أو تنام أو تجلس على موائد العمل أبدا



لا تستعمل القفاز في العمل أكثر من ساعتين



شكل (٥٠)

لا تلبس المجوهرات أثناء العمل لأنها تسبب التهاب الجلد (عدا خاتم الزواج)



شكل (٥١)

لا ترشح أو تعطس أو تكح على الأطعمة



شكل (٥٢)

أغسل يديك جيدا وجففها جيدا

- ١- قبل بدأ العمل وبعد أخذ الراحة.
- ٢- قبل طهو الطعام وخصوصا إذا كنت لامست الأطعمة النيئة.
- ٣- بعد الخروج من المراحيض.
- ٤- إذا لامست المعدات القذرة.



احفظ شعرك وأظافرك نظيفة دائما



شكل (٥٤)

لا تأكل ولا تشرب ولا تحاول تنويع الاكل بأصابعك
في منطقة العمل



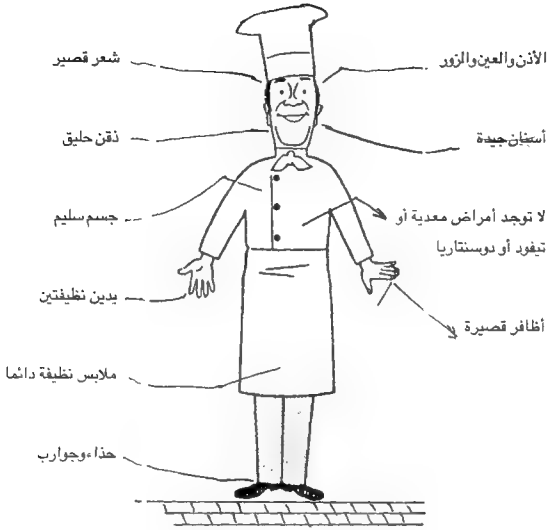
شكل (٥٥)

غطى الجروح والحروق بالغيار الطبي المناسب واحفظها بعيد عن الماء
ولا تأمس الأمامية بيدك المجرّحة دون غطاء وعلاج



شكل (٥٦)

دائما تستحم وتغير ملابسك باستمرار



شكل (٥٧)

المواصفات الصحية المطلوبة في طاهي المطبخ



شكل (٥٨)

عند الشعور بالأمراض الآتية اذهب للدكتور فوراً

- الحكة الجلدية والدمامل
- الإسهال
- الجروح
- القين
- أمراض العين والأذن
- العفن المعوي
- الرشع

الباب الخامس



قسم التجهيز والتحضير «الاستيوارد»

STEWARD DEPARTEMENT

يتولى مسؤولية هذا القسم شيف الاستيوارد ويعاونه مجموعة من المشرفين وعمال نظافة وعمال غسيل الأدوات وعمال الفضية وعامل القمامة ومسئولية هذا القسم هي تجهيز كل ما يتعلق بإدارة الأغذية والمشروبات من أدوات وتحضير الأجهزة الخاصة بالمطابخ من أفران وثلاجات وأدوات وماكينات التنظيف، وتجهيز أدوات البوفيهات من «شفنديش وأطباق» إلخ.

مهام شيف الاستيوارد :

- ١- الإشراف على رؤساء الورديات وتدريب العاملين على كيفية القيام بتنظيف الأدوات مع مراعاة الاستعمال الصحيح حتى لا يتسببوا في أى خسائر.
- ٢- إعطاء التعليمات بعمل جرد للأدوات وكذلك عدم وجود أى أدوات بصناديق الفضلات.
- ٣- عمل كشوفات حضور العاملين.
- ٤- التأكد من وجود الأدوات فى المطبخ بناء على قوائم الطعام.
- ٥- المراجعة على جميع ماكينات التنظيف.
- ٦- إعطاء تعليمات للموردية الليلية بالأعمال المطلوبة منها على سبيل المثال: تنظيف قيشانى المطابخ والأفران والشوايات والمكينات والأرضيات والثلاجات.

واجبات عامل التجهيز والتحضير :

أولا : نظافة جميع المكينات الخاصة بالمطابخ مثل ماكينة فرم اللحم وتقطيع الخضروات والأفران والشوايات والثلاجات إلخ.

ويجب مراعاة الآتى عند تنظيف الأجهزة السابقة :

- ١- التأكد ألا تكون الأجهزة ساخنة قبل نظافتها (لعدم التسبب فى حرق الأيدي).
- ٢- التأكد من انفصال التيار الكهربائى.
- ٣- الحرص عند نظافة الأجزاء الحادة.
- ٤- المعرفة التامة بتشغيل الماكينات.
- ٥- استخدام كل نوع من المنظفات والمحلول المناسب لكل ماكينة.
- ٦- بعد تنظيف الماكينة يجب التأكد من تجفيفها جيدا.
- ٧- فى حالة تنظيف الثلاجات يجب إخلائها من الأطعمة وغسلها بالصابون جيدا مع مراعاة عدم التأخير فى النظافة حتى لا تتلف الأطعمة خارج الثلاجة.

* * * *

مسئوليات عامل غسل الأدوات ونجهيزها

وضع الأدوات كل نوع على حده وترتيبها، فى حالة غسل الأكواب توضع مقلوبة مع التأكد من عدم بقايا فى الصنائق الخاصة بها وبعد ذلك يتم غسلها فى الماكينة وتوضع صناديق الأكواب فى أماكنها وأيضا فى حالة غسل الأطباق يوضع طبق واحد فقط فى كل فتحة من فتحات السير الخاص بغسل الأطباق فى الماكينة والتأكد من عدم وجود أى بقايا أطعمة فى الأطباق ثم بعد ذلك ترفع الأطباق النظيفة من الناحية الأخرى، وبعد ذلك يتم ترتيب كل نوع على حده فى الأماكن المخصصة لها.

- تلميع الفضيّات باستخدام الماكينات الخاصة بذلك.

- ويختص بمسئولية تلميع الفضية عامل الفضيّات.

- عادة تقوم المطاعم فى الفنادق بتلميع فضياتها بالتناوب بحيث يقوم كل مطعم بتلميع الفضية الخاصة به أسبوعيا وكذلك المطابخ تقوم بتلميع الأواني والسرافيس بأنواعها.

مكونات غرفة تلميع الفضية:

أحواض - مناخذ - ماكينة تلميع الفضيّات.

ماكينة تلميع الفضيّات :

- وهى اسطوانية وتتكون من بلى معدنى صلب مغطى بالكروم قابل للاحتكاك مع وضع مواد خاصة بالتلميع مع مراعاة تنظيف الفضيّات من الدهون قبل وضعها فى الماكينة وكذلك وضع السكاكين على حدة لمنع الحوادث.

- تلميع الفضية لفترة قصيرة حتى لا تتلف الفضيّات نتيجة احتكاك البلى بها .

- وبعد رفع الفضيّات من ماكينة التلميع توضع فى حوض به ماء لتنظيفها من المنظفات التى بها ثم يجب تجفيفها .

- أما بالنسبة للأدوات المصنوعة من النحاس فيستخدم فى تلميعها مادة تسمى «براسو» وذلك بوضع كمية مناسبة واستعمال قطعة من القطن ثم يتم تنظيفها من البراسو.

عازل رفع القمامة :

يوجد مكان فى كل فندق خاص بجمع القمامة التى يتم تجميعها من جميع الأقسام الخاصة بإدارة الأغذية والمشروبات مثل فضلات المطابخ وخلافه ويعد تجميعها عن طريق عمال القمامة توضع فى الأماكن المخصصة لهذا الغرض لحين حضور عمال النظافة الذين يعملون فى البلدية.

يجب فرز القمامة عند خروجها من الفندق لاحتمال وجود أدوات خاصة بالفندق قد وقعت فى براميل القمامة أثناء تفريغ الفضلات.

* * * *

كيفية تنظيف الأرضية وقيشانى الأرضية:

تنظيف الأرضية له خطوات فيجب أولا رفع أى مخلفات، ثم عن طريق المساحيق المطهرة والماء وباستخدام الفرشاة ذات اليد الطويلة يقوم عامل النظافة بعملية التنظيف الجيد والخطوة التى تليها تستخدم المسحة اليدوية ذات المؤخرة المصنوعة من الكاوتشوك ويتم مسح الأرضية من الماء والمساحيق إلى فتحات تسرب المياه مع مراعاة أن يكون المسح فى اتجاه واحد والخطوة الأخيرة هى تركيب فوطة مجففة فى الكاوتشوك لتجفيف الأرضية وفى نهاية العمل فى المطابخ يقوم عمال الاستيوارد بتنظيف قيشانى المطابخ، وتستعمل المنظفات الخاصة حتى يتسنى إزالة الأبخرة وما تبقى من الدخان الناتج من طهى الأطعمة وبعد ذلك يتم تجفيفها .

ماكينة غسل الأدوات :

عادة يوجد فى كل مطبخ ماكينة لغسل ونظافة الأدوات مثل:

الفضيات (معاليق - شوك - سكاكين).

أكواب وكؤوس بجميع أنواعها .

صيني وأواني وسرافيس الأطعمة.

ويتكون هذا القسم من ماكينة غسل الأدوات وبراميل لتفريغ الفضلات وأرفف لترتيب الأدوات بعد غسلها وصناديق لوضع الأكواب والكؤوس.

عندما يقوم مسئولو الخدمة بإحضار الصوانى وعليها الأدوات المستخدمة تراعى النقاط التالية:

١- وضع كل نوع من الأدوات فى المكان الخاص به على سبيل المثال الأكواب فى أماكنها والفضية والأطباق.

٢- تفريغ جميع الفضلات الموجودة فى الأطباق فى براميل المهملات.

٣- أخذ صينية نظيفة وترك الغير نظيفة لإعادة تنظيفها .

٤- أثناء حمل الأطباق على الصينية يجب وضع الأطباق الكبيرة تحت ثم الأصغر مع مراعاة حمل الكمية المناسبة.

٥- إحضار صواني الأدوات المستعملة وعدم التأخير يسهل تنظيفها.

* * * *

يجب مراعاة الآتى فى قسم التجهيز والتحضير :

- ١- تدريب العاملين على استعمال الماكينات بالطريقة الصحيحة لتفادى الحوادث.
- ٢- عمل جرد باستمرار لمعرفة الأدوات المفقودة أولاً بأول.
- ٣- وجود كل الأدوات فى مكانها الخاص بها بعد نظافتها.
- ٤- فى الحفلات الكبيرة التأكد من رجوع الأدوات بعد انتهائها.
- ٥- المراجعة على الأدوات بعد غسلها لاحتمال وجود بعضها غير نظيف ويتم إعادته للنظافة مرة أخرى.
- ٦- تنظيف الأطباق من بقايا الأطعمة قبل وضعها فى الماكينة.
- ٧- حمل كمية مناسبة من الأدوات خاصة الأطباق.
- ٨- عدم خلط الأدوات عند غسلها.
- ٩- فى حالة وجود أى عطل فى الماكينة إبلاغ المسئول بصيانتها.
- ١٠- استعمال المنظفات الملائمة للأغراض المختلفة.
- ١١- رفع الأدوات الغير سليمة.

الفصل الثاني

نماذج لبعض المستندات الشائعة
في إدارة الأغذية والمشروبات

تقرير الدخل اليومي

التاريخ :						
مصدر المعلومات	الطعام	الضريبة	ليكير	نبيذ	صودا بيرة	مجموع المبيعات
المعلومات من تقرير تشغيل البار						
الاستراحة	مفتاح 4	مفتاح 1	مفتاح 2	مفتاح 3	مفتاح 5	مفتاح 6
المعلومات من تقرير خدمة الطعام للفرد الواحد						
المطعم	عمود 1	عمود 2	عمود 3	عمود 4	عمود 5	عمود 6
Part AM.	القيمة	القيمة	القيمة	القيمة	القيمة	القيمة
مبيعات المطعم						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
الإجمالي						
اللونج						
مبيعات اللونج						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
الإجمالي						

Daily Income Report

Date :						
Information Source	Food	Tax	Liquor	Wine	Beer/ Soda	Total Sales
Lounge	Information is from Bar Operations Report					
	Key 4	Key 1	Key 2	Key 3		
Restaurant	Information is from Individual Food Servers Report					
	Col. 1	Col. 2	Col. 3	Col. 4	Col. 5	
Part AM:	Amount	Amount	Amount	Amount	Amount	Amount
Restaurant Sales						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Totals						
Part II PM:						
Lounge Sales						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Total						

التصرف فى فاتورة الضيف :

- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - وصول فاتورة الضيف فى الوقت المناسب.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - يمكن قرائتها.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - تحتوى الفاتورة على الأشياء التى قدمت.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - إجمالى الفاتورة صحيح
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - قام مسئول الخدمة بشكر الضيف بعد استلام النقدية.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - قام مسئول الخدمة بأخذ الفاتورة للصراف مباشرة.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - قام مسئول الخدمة بأخذ الباقي من الصراف.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - استلمت الباقي صحيح (استلام الباقي بطريق الصواب) استلمت صورة الفاتورة.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - قام مسئول الخدمة بدعوة الضيف للرجوع.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - من فضلك ضع رقم الشيك.
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - التعليق على تناول فاتورة الضيف.

إجمالى

الإكرامية (فى حالة دفعها)

٥٥

معيار عدد النقاط فى تصرف الفاتورة

عدد النقاط الفعلية

Guest Check (Bill) Handling:

A. The geuest check arrived at the appropriate time.	5	4	3	2	1
B. The check was readable.	5	4	3	2	1
C. The check correctly reflected what had been served.	5	4	3	2	1
D. The check informed you that he/she would return for your payment when you were ready.	5	4	3	2	1
F. The server said thank you after he/she recived your payment.	5	4	3	2	1
G. The server took the payment directly to the cashier.	5	4	3	2	1
H. The server brought your change directly from the cashier.	5	4	3	2	1
I. You received the correct change.	5	4	3	2	1
J. You received the check stub.	5	4	3	2	1
K. The server invited you to return.	5	4	3	2	1
L. Please list restaurant check number.					
M. Comments regarding check handling:					Total
Tip (if charged)					

Standard Point Score for Check Handling 55

Actual - Ponit Score _____

Weekly labor Hour Report تقرير ساعات العمل الإضافية

Week of: _____ Section: _____ Supervisor: _____

Shift: _____

Position	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	Total Labor Hours	
Employee	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri	Sat	Sun	Actual	Standard
Dining Room									
Jeunifer	7	-	7	6	7.5	6	-	33.5	31.0
Brenda	-	7	6.5	7	5	8	5	38.5	38.5
Sally	-	5	8	8	7	10	-	38.0	36.0
Paitty	8	6	6	-	4.5	-	6	30.5	31.0
Annk	4	4	6.5	-	4.5	-	5	24.0	22.0
Thelma	6	5	7.5	-	4.5	-	-	26.0	24.0
Elsie	6	4	-	-	8	8	8	34.0	34.0
Total								224.5	216.5

Remarks: 7/18 - Jennifer, Sally, and Elsie
given extra hours to learn
tablesides flaming.

Difference 8.0

7/19 - Sally stayed 2 extraa hours -
special cleaning

Hourly Guest Count Sheet لوحة إحصاء حساب الضيف المتكرر

Date: _____ Prepared By: _____

Time	Tally	Reservations	Actual
5:00 p.m.		3	8
6:00 p.m.		8	24
7:00 p.m.		22	49
8:00 p.m.		36	51
9:00 p.m.		14	40
10:00 p.m.		10	19
11:00 p.m.		0	8

Hourly Guest Count Record سجل إحصاء حساب الضيف المتكرر

Prepared By: _____

Time													
Date	5-6 p.m.		6-7 p.m.		7-8 p.m.		8-9 p.m.		9-10 p.m.		10-11 p.m.		11p.m. - 12p.m.
8/1	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.
	3	8	8	24	22	49	36	51	14	40	10	19	0
82	3	6	10	25	30	55	38	55	10	30	10	25	5

Employee Schedule جدول العاملين

Shift : _____ Week of : _____

Section : _____ Supervisor: _____

Position: _____

Employee	7/14 Mon	7/15 Tues	7/16 Wed	7/17 Thurs	7/18 Fri	7/19 Sat	7/20 Sund
Jee	12:00-7:00 (5/6)	-	12:00-7:00 (-)	1:00-7:30 (-)	-	12:00-7:00	-
Ann	-	12:00-7:00 (5/6)	1:00-7:30 (-)	12:00-7:30 (-)	-	-	12:00-7:00 (-)
John	3:00-8:00 (7/8)	1:00-5:00 (-)	3:00-8:00 (-)	-	-	1:00-7:30 (5/6)	1:00-7:30 (-)
Sue	-	3:00-8:00 (7/8)	12:30-8:30 (5/6)	12:30-7:30 (-)	12:00-7:00 (-)	-	-
Myron	12:30-6:30 (-)	12:30-6:00 (-)	-	-	3:00-7:30 (-)	3:00-8:00 (7/8)	3:00-8:00 (-)
Stacey	3:00-7:00 (-)	3:00-7:00 (-)	3:00-7:30 (-)	3:00-7:30 (7/8)	-	-	12:30-8:30 (-)
Paul	1:00-5:00 (-)	1:00-5:00 (-)	-	-	3:00-8:00 (-)	12:30-8:30 (-)	3:00-7:00 (7/8)
June	1:00-7:00 (-)	-	-	1:00-7:00 (5/6)	1:00-8:30 (-)	3:00-7:00 (-)	-
Stan	-	-	3:00-8:00 (7/8)	1:00-7:00 (-)	3:00-7:30 (-)	-	1:00-6:00 (-)
Karen	1:00-7:00 (-)	1:00-7:00 (-)	-	-	1:00-5:00 (5/6)	1:00-6:00 (-)	2:00-7:00 (-)
Betty	-	-	3:00-7:00 (-)	3:00-8:00 (-)	3:00-8:00 (7/8)	2:00-7:00 (-)	-

Numbers in parentheses refer to required setup/cleanup activities. Since this is a PM shift, there are fewer setup and cleanup duties than would be required during early morning or late evening shifts.

Shopper's Service Report, Continued

الصنف المشتري :

المشتريات			الطعام		
#	الصنف	السعر	#	الصنف	السعر
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

المجموع : _____ المجموع : _____

السعر الكلي _____

نرجو الاستجابة لاستعمال كل من الجمل الآتية :

١- موافقة أكيدة.

٢- (موافقة إلى حد ما) من غير أكيدة.

٣- لا موافقة ولا غير موافقة.

٤- عدم الموافقة إلى حد ما.

٥- عدم موافقة أكيدة.

لا ينطبق على هذه الجملة.

قم بتجميع هذه النقاط وقارن الهدف الحقيقي مع مستوى الهدف المشار إليه (المعيارى).

Shopper's Service Report, Continued

Items Purchased:

Beverages:

Food:

#	Item	Price	#	Item	Price
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
Total : _____			Total : _____		

Total Price: _____

Please respond to each statement using the following scale:

- 1- Strongly Agree.
- 2- Somewhat Agree.
- 3- Neither Agree nor Disagree.
- 4- Somewhate Disagree.
- 5- Strongly Disagree.

NA - The statement does not apply.

To Score: Total all points and compare the actual score with the standard point Score. (When statement are not applicable, change Standard Point Score correspondingly.).

Total Standard Point Score: _____

Total Actual Point Score : _____

التحية

- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - يقوم الموظف بتحيتك فوراً بمجرد دخولك منطقة تناول الطعام
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - يستفسر المضيف أو المضيفة عن اسمك أو يقوموا بإعطاء تعليق ظريف
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - التعليقات الخاصة بالتحية.

جلوس العميل

- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - يسأل الموظف ما إذا كنت ترغب في الجلوس في أماكن المدخنين أو غير المدخنين
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - يقوم الموظف باصطحابك إلى مائدتك عندما تكون جاهزاً
- ١ ٢ ٣ ٤ ٥ - يجب على المضيف أو المضيفة أن يكون أنيقاً

- الجلوس

- النظافة

- الخدمة

- الطعام

- قوائم الطعام

- فاتورة الضيف

Greeting

- A. You were greeted immediately upon entering the dining area. 5 4 3 2 1
- B. The host / hostess moved away from the stand. 5 4 3 2 1
- C. The host / hostess asked your name and or made a friendly gracious comment. 5 4 3 2 1
- D. Comments regarding Your greeting: _____
- _____
- _____

Total Standard Point Score: 15

Actual Point Score : _____

Seating

- A. You were asked whether you preferred to be seated in the nonsmoking or the smoking. 5 4 3 2 1
- B. When you were ready to be seated, you were immediately led your table. 5 4 3 2 1
- C. The host / hostess was attractively dressed. 5 4 3 2 1

Seating

Cleanliness

Atmosphere

Service

Food

Menu

Guestcheck (Bill) Handling

0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1

الطعمى (الاسم) : _____
 الطعمى
 الكمية المناسبة
 طازجة
 لها رائحة مناسبة
 تطبيقات على الطعمى :

R. Each of the following items corresponded with its menu description:

0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1

فواصح الشهيقة
 السلاطة
 الطبق الاول
 الطعمى
 تطبيقات إضافية بخصوص كية الطعام الزائد :

Dessert (Name): _____

P. The dessert:

Was appropriately portioned.

Was fresh,

Was served at the correct temperature, and

had an excellent flavor.

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

Q. Additional comments regarding the dessert: _____

R. Each of the following items corresponded with its menu description:

Appetizer

Salad

Entree

Dessert

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

S. Additional comments regarding the overall food quality: _____

STANDARD POINT SCORE FOR FOOD: 220

ACTUAL POINT SCORE:

قائمة الطعام

0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1
0	4	3	2	1

- قائمة الطعام نظيفة وخالية من البقع

- قائمة الطعام منقذة

- قائمة الطعام واضحة

- فروعيات الإضاءة مناسبة

- الإضاءة الخاصة موجودة

- إتاحة أصناف قائمة الطعام النباتية

التعليقات والتغييرات التي ترغب في اقتراحها بخصوص قائمة الطعام :

STANDARD POINT SCORE FOR THE MENU: 45

ACTUAL POINT SCORE:

STANDARD POINT SCORE FOR FOOD: 220 ACTUAL POINT SCORE: _____

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| A. The menu was clean and free from spots. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| B. The menu fit the theme of the dining outlet. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| C. The menu was well organized. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| D. The menu was clearly written. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| E. Descriptions were appetizing. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| F. The number of items available was appropriate. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| G. Specials were available. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| H. Vegetarian menu items were available. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| I. The menu was an effective marketing tool. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| J. Comments and changes you'd like to see regarding the menu: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

1
1
1

STANDARD POINT SCORE FOR THE MENU: 45

ACTUAL POINT SCORE: _____

تقرير الموظف عن الحادثة

العنوان : _____ المؤسسة : _____
اسم المصاب : _____ المشرف : _____
الوظيفة : _____ القسم : _____
وقت الحادثة : _____ تاريخ وقوع الحادثة : _____
مكان الحادثة : _____

طبيعة الحادثة : _____

☐ سيارة الإسعاف ☐ الطبيب ☐ إسعاف أولى ☐ لا يوجد ☐ مستشفى

ضرورة العناية الطبية : _____

رد فعل المصاب أثناء وقوع الحادثة : _____

الظروف البيئية المساعدة على وقوع الحادثة : _____

تصحيح الأوضاع لمنع وقوع حوادث في المستقبل : _____

توقيع المشرف : _____ توقيع الموظف : _____

التاريخ : _____ التاريخ : _____

Employee Accident Report

Establishment : _____ Address : _____

Supervisor : _____ Name of Injured: _____

Department : _____ Possition: _____

Date of accident : _____ Time of accident: _____

Place of accident: _____

Nature of Injury : _____

☐ None ☐ First aid ☐ Medical ☐ Ambulance
☐ Hospital ☐ Other (specify) doctor

Medical attention necessary: _____

Action of injured at time of assident: _____

Conditions in the environment contribution of the accident: _____

Corrective action necessary to prevent further accident:

Date corrective action taken: _____

Employee's signaature: _____ Supervissor's signature: _____

Date: _____ Date: _____

تطوير جدول العمل اليومي Develop a Schedule of Servers Work Days

Server Scheduling Worksheet

Employee Name	Server	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
Margaret	1	ON	ON	ON	ON	ON	--	--
Cindy	2	--	ON	--	ON	ON	ON	ON
Jack	3	ON	ON	ON	x	x	ON	ON
Linda	4	ON	ON	x	ON	ON	ON	--
Sally	5	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Bill H.	6	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Phil	7	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
George	8	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Johan	9	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Stacey	10	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Ray	11	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Mary	12	ON	ON	--	--	ON	ON	ON
Karen	13	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Mile D.	14	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Sam	15	ON	ON	ON	ON	x	x	ON

Develop a Schedule of Servers Work Days

Server Scheduling Worksheet

Employee Name	Server	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
Betty B.	16	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Betty C.	17	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Don	18	ON	x	ON	ON	x	ON	ON
Joy	19	x	x	ON	ON	ON	ON	ON
Glenda	20	x	x	ON	ON	ON	ON	ON
Brenda	21	x	x	ON	ON	ON	ON	x
Milke F.	22	x	x	ON	ON	ON	ON	x
Mari	23	x	x	ON	ON	ON	x	x
Bill J.	24	x	x	ON	x	ON	ON	x
Whitey	25	x	x	ON	x	x	ON	x
Balke	26	x	x	ON	x	ON	ON	x
Total Server Shifts		17	17	15	14	18	19	18

* Dash indicates server cannot work that day.

** "X" indicates server is not needed that day.

Report of Guest Injury

Injury Accident Report

Note Use reverse side for additional information

Case No.: _____
Date : _____
Security : _____
Officer : _____

Injured Person (Name): _____ Sex: _____ Date of Birth: _____

Address: (Street): _____ Phone (): _____

City, State, Zip code: _____

Date Occurred: _____ Time: _____

Reported By: _____ Time: _____ Date: _____

Address: (Street): _____ Phone (): _____

Where Occurred (exact Location) : _____

Reason Person Was At Location: _____

Detailed Description of Location: _____

Injury: _____

Clothing: Street-length dress: _____

Floor-length dress: _____ Shorts: _____

Swimsuit: _____ Shirt blouses & trousers : _____

Other : _____

Shoes: Regular:_____ Sandals:_____ Barefoot:_____

Platform shoes :_____ High heels:_____

Tennis or runing shoes:_____ Others:_____

Wearing Glasses: Yes :_____ No:_____

Prescriptionn glasses :_____ Sunglasses:_____

Required wear glasses: Yes:_____ No:_____

Physical Conditiooon Prior Accident: No physical defects:_____

Handicapped (describe):_____

On crutches:_____ Uses cane:_____

Had been drinking:_____ Other:_____

Injured Taken To :_____ Taken By :_____

Physicians Name :_____ Phone :_____

Witnesses (Name, Phome and Address): _____

Signature of Person Filling Out Report: _____

نموذج لنظام العمل

رقم : _____ نظام العمل : _____

متطلبات الخدمة : _____

متطلبات العامل : _____

طبيعة المشكلة : _____

العمل المنجز : _____

استكمال العمل : _____

التاريخ : _____

توقيع مشرف الصيانة : _____

Sample Work Order

Work Order : _____ No.: _____
Requested Servies: _____

Preson Requesting: _____

Nature of Problem: _____

Work Performed: _____

Person Completing Work: _____

Date Performed: _____

Maint. Supervisor's Signature: _____

Repair Log

Service _____	Type Machine _____	Equipment No. _____
Location _____	Serial _____	Model No. _____
Make _____	Date Purchased _____	Purchase Cost _____
Preventive Maintenance Procedures:		
Function: _____	Interval _____	
Special Instructions: _____		

المواصفات :		قياسية :	
التيار الكهربائي :		السمير :	
الحالة :		الفيشة :	
الضغط :		تشحيم :	
سائل وعصارة :		الفلتر :	
إجراء إحصائه مطوية :			
جزء	رقم الجزء	رقم مخزن اللندق	الكمية
دفتر تسجيل الإصلاحات			
رقم الآلة	العمل المخز	الساعات	الفاصل
التاريخ	بواسطة		التكلفة

Specifications

Drive

Voltage

Belts

Amperage

Fuse

Phase

Lubrication

Pressure

Filter

Rped

Fluids

Spare Parts Required:

Part:

Mfr. Part No.

Hotel Stock No.

Quantity

Repair Log Record:

Equip. No.

Date _____

By

Work Performed

Hours

Mat'l.

Labor

Cost to Date

جدول الصيانة

			شهر	يناير				فبراير				مارس				أبريل				مايو				يونيه			
مكان العمل	وصف العمل	رقم المنفذ	أسبوع	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

نظرة هائلة بوسائل الترفيقه

عدد الضيف Part A: Break - Even Concerns

\$ 800.00
300.00
100.00
\$ 1,200.00

إجمالي التكلفة المباشرة للحدث

بأنس

اعلان

عمالة إضافية

التكلفة الإجمالية

تقييم صافي الربح

= 10% Net Profit

= 20% Net Profit

= \$ 14.00

= 2 @ \$ 2.00

مبيعات الطعام

مبيعات المشروبات

متوسط المبيعات

الأطعمة للمشروبات

صافي الربح من عميل واحد

ربح الأطعمة

ربح المشروبات

الربح الصافي

$$\begin{aligned} &= \$ 14.00 \times .10 = \$ 1.40 \\ &= \$ 4.00 \times .20 = \underline{\$.80} \\ &\$ 2.20 \end{aligned}$$

Financial Aspects of Entertainment

Part A: Break - Even Concerns (Number of Guests)

Step 1 - Calculate Direct Costs for Event

a. Band (or other entertainment)	\$ 800.00
d. Advertising	300.00
c. Additional Labor (arrange room, cleanup, etc.)	100.00
Total Direct Costs	\$ 1,200.00

Step 2 - Estimate Net Profit per Guest

a. Food Sales	= 10% Net Profit
b. Beverage Sales	= 20% Net Profit
c. Average Food Check	= \$ 14.00
d. Average Drink Sales	= 2 @ \$ 2.00

Net Profit Guest is:

e. Food Profit	= \$ 14.00 x .10 = \$ 1.40
f. Beverage Profit	= \$ 4.00 x .20 = <u>.80</u>
net Profit	\$ 2.20

Step 3- Calculate Number of Guest to Break Even

Total Direct Costs	\$ 1.200		
Net Profit		\$ 2.20	=
Net Profit			
Number of Guests Needed to Break Even			<u>5454</u>

Part B: Break - Even Concerns (Additional Income)

Step 1 - Calculate Income per Guest (See Step 2 of Part A)

Food Income	\$ 14.00
Beverage Income	<u>4.00</u>
Income per Guest	\$ 18.00

Step 2- Estimate Number of Guest Needed

From Step 3 of Part A = 545 Guests

Step 3- Determine Break - Even Level for Sales Income

5.15	\$ 18.00	\$ 9,810.00
Number of Guests (Step 2)	Income per Guest (Step 1)	Approximate Income Needed to Break Even

Step 3- Calculate Number of Guest to Break Even

$$\frac{\$ 1,200 \text{ التكلفة الإجمالية}}{\$ 2.20 \text{ صافي الربح من عميل واحد}} = \frac{5454}{\text{Number of Guests Needed to Break Even}}$$

Part B: Break - Even Concerns (Additional Income)

- إحصاء العائد (الدخل)
- عائد الأطعمة
- عائد المشروبات
- العائد من العميل الواحد

تقييم عدد الضيوف المحتاج إليهم

مستوى خفض عائد المبيعات

5.15	\$ 18.00	\$ 9,810.00
عدد العملاء	الدخل بالضيف الواحد	العائد الممثل

Sample Calculation of Potential Income

الزجاجات بالتر	33.8 oz	بالت	=	287.3	الإجمالي المستعمل
صافي الكمية المستعملة	(Ounces Bottle)				
الإجمالي	1.5 oz.	متوسط حجم الحصة	=	191.33	عدد المشروبات الثانية
عدد المشروبات الثانية	\$ 2.00	متوسط سعر المبيعات	=	\$ 383.00	الدخل المحتمل

- ١١٤ -

يسكب عامل البار المسائل الروحي على أساس الأذنة، ويمكن للمدير إحصاء الدخل من خلال مبيعات مشروب معين كالآتي:

- ١- إحصاء عدد الأوقات الحقيقي المستعملة.
- ٢- تحديد الرقم التقريبي للمشروبات المباعة.
- ٣- تقييم حج قيمة الدخل المحتمل الحصول عليه.

Sample Calculation of Potential Income

For Scotch:

5.8 Liter bottles (Net amount used)	33.8 oz. per liter (Ounces Bottle)	=	287.3 (Total oz. used)
287 (rounded) (Total ounces used)	1.5 oz. (Average portion size)	=	191.33 (Number of drinks sold)
191 (rounded) (number of drinks sold)	\$ 2.00 (Average sales price)	=	\$ 383.00 (Potential income).

Typically, bartenders pour (measure) liquor on the basis of ounces; however, they purchase liquor bottles in metric units. Managers can calculate potential income from sales of a particular beverage as follows:

1. Calculate the number of ounces actually used. (In exhibit 14.6, you will note that 8.5 one-liter bottles of scotch were used at the banquet. Since each liter contains 33.8 ounces, approximately 287 ounces scotch were actually used.)
2. Determine the approximate number of drinks sold. (Divide the total ounces used by the portion size: $287 \text{ oz.} \div 1.5 \text{ oz.} =$ approximately 191 drinks sold.).
- 3- Estimate the potential income. (Multiply the number of drinks sold by the selling price: $191 \text{ drinks} \times \$ 2.00 \text{ selling price} = \$ 382.$).

تقدير إيرادات الأظعمة والمشروبات

افترض أن إجمالي معدل الإشغال للفندق ٢٥٥ ضيف لليوم والمنشأة بها مطعم واحد، مدير المطعم يستطيع تقدير مبيعات الأغذية والمشروبات.

تقدير كميات الأظعمة :

$$\text{تقدير نفقات الإفطار} = \text{الضيوف المقيمين} + \text{إفطار الضيوف} = \text{النسبة} \times \text{عدد الضيوف}$$

يجب أيضا مراعاة العوامل المؤثرة علي حجم وجبات العشاء كالأحداث التي تقع في الفندق، وعادات المدينة مع ربط تاريخ الاحصائيات بالتنبؤات.

الغذاء :

$$\text{مبيعات وجبة الغذاء} = \text{متوسط قيمة الشيك} \times \text{عدد الضيوف}$$

العشاء :

$$\text{مبيعات وجبة العشاء} = \text{متوسط الفائدة} \times \text{عدد وجبة العشاء}$$

عائد المشروبات :

$$\text{عائد المشروبات} = \text{نسبة عائد المشروبات} \times \text{حجم المبيعات} = \text{مبيعات وجبة العشاء} \times \text{مبيعات وجبة الغذاء}$$

Estimating Food Covers and Beverage Revenue

Assume that the total occupancy rate for a hotel is estimated to be 255 guests for the day and the property has only one food outlet. Knowing this and other factor from experience, the restaurant manager can estimate food covers and beverage sales.

Estimates of Food covers

Breakfast: 20% of house guests plus 65 walk-in guests

$$\frac{255}{\text{Number of house guests}} \times \frac{20\%}{\text{Percent}} = \frac{51}{\text{breakfasts house guests}} + \frac{65}{\text{walk in guests}} = \frac{116}{\text{estimated breakfast covers}}$$

You must also figure factors which affect lunch and dinner volumes such as events in the hotel, conventions in the city, and related statistical history into the forecasts.

Lunch:

$$\frac{105}{\text{number of lunch}} \times \frac{\% 4.55}{\text{check average}} = \frac{\$ 477.75}{\text{lunch sales}}$$

Dinner:

$$\frac{160}{\text{number of dinners}} \times \frac{\$ 8.55}{\text{check average}} = \frac{\$ 1,268.00}{\text{dinner sales}}$$

Beverage Revenue

Bases on experience, beverage sales are approximately 22% of the lunch and dinner sales. No relationship between breakfast sales and beverage income has been discovered.

$$\frac{\$ 477.75}{\text{lunch sales}} \times \frac{\$ 1,268.00}{\text{dinner sales}} = \frac{\$ 1,845.75}{\text{total sales}} \times \frac{22\%}{\text{beverage income percent}} = \frac{\$ 406.07}{\text{estimated beverage revenue}}$$

This property will base the scheduling of labor for this day breakfast, lunch, and dinner covers of 116, 105, and 160 meals, respectively. The allowable labor listed on the staffing guide for the beverage section is based on an estimated beverage revenue of % 406.07.

TEN-DAY Volume Forecast - Food

Motor - Hotel: _____
(Location)

Date Prepared: _____
Week Ending: _____

	Date																			
	Day	Thur.	Fri.	Sat.	Sun.	Mon.	Tues.	Wed.	Thur.	Fri.	Sat.	Totals								
	Previous Week																			
Food Department	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	
Dining Room																				
Breakfast																				
Lunch																				
Dinner																				
Total D.R. Covers																				
Coffee Shop																				
Breakfast																				
Lunch																				
Total C.S. Covers																				

TEN-DAY Volume Forecast - Food

Motor - Hotel: _____
(Location)

Date Prepared: _____
Week Ending: _____

	Date		Previous Week													
	Day		Thur.	Fri.	Sat.	Sun.	Mon.	Tues.	Wed.	Thur.	Fri.	Sat.				Totals
Banquet			F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A
Breakfast																
Lunch																
Dinner																
Total Banquet Covers																
Room Service																
Total R.S. Covers																
Total Food Covers																

Special comments
(i.e. types of groups ----- V.I.P. etc.)
F = Forecast
A = Actual

نموذج لتعطل أو استمرار العمل

تقديم خدمة الكوكيتيل	١- ضع الكوكيتيل نايكن أمام كل عميل. قم بتقديم جميع المشروبات من جهة اليمين باليد اليمنى. ضع الكوكيتيل علي النايكن. لا تسأل عمن طلب كل مشروب (يجب أن تتذكره بنفسك) أذكر اسم كل مشروب عند تقديمه كتيبذ اسكتلندي، مارتيني، دويل أو نبيذ اسكتلندي لاذع المذاق.	٣- توضح معرفتك بصاحب الطلب مدي عنايتك بالطلب. يشعر العميل بأنك تقدم له خدمة خاصة عند تكرار ما يأمر به.
مراجعة طلب الكوكيتيل ولو للحظة واحدة.	٢- كن لطيفا، واحضر ما يطلب منك للمرة الثانية متبعا نفس الاجراءات كما في الجولة الأولى. قم بإزالة الاكواب الفارغة والفوط الباقية من الخدمة الأولى. ضع الفوط الجديدة ثم قدم المشروبات.	٤- قم بالمراجعة عند تناول حوالي ثلث المشروبات.
الممسول علي طلب الطعام	يقوم الويتر بسؤال العميل ما إذا كان جاهزا لطلب الطعام مع توضيح وإجابة أي أسئلة بهذا الشأن. يقوم الويتر بأخذ الطلب من السيدات إذا أمكن مع اقتراح فواتح الشهية، والشورية أو السلطات المناسبة لمساعدتهم علي إكمال اختيار الوجبة. تأكد من إعلام العميل بمواعيد طهي الأطعمة المختارة إن	٥- يتوقع العملاء معرفتك بالطعام. لا تلغثم إذا لم تستطع الإجابة علي أي من أسئلة العملاء. قم بسؤال المدير أو المطبخ لاكتشاف الإجابة (المعرفة). حينئذ أرجع إلي العميل وقم بإخباره. اقترح أصناف قائمة الطعام لمساعدة العميل

Sample Job Breakdown Continued

- | | | |
|---|--|--|
| Serve cocktails | 1. Place a cocktail napkin in frnt of each guest. Sever all beverages from the right with the right hand,when possible. Place cocktail glasses on napkins. Do not ask who ordered each drink. (You must remember.) As each drink is served, state what it is, such as Scotch and water, doouble martini, or Scotch - on - the - rocks. | 3. Knowing who ordered what shows that you care about the order. Guests feel special when you repeat their order as you serve their drinks. |
| Check back for a second cocktail order. | 2. Be courteous and bring the second round. If ordered, following the same procedure as the first round. Bemove all first round empty glasses and napkins. Put down new napkins and serve the drinks. | 4. Check back when drinks are aproximately two - thirds consumed. |
| Take the food order | Ask the guests if they are ready to order. Explain the chef's specialty and answer any questions about the food. Take orders begining with the women, when possible. Suggest appetizers, soup, or salads, as appropriate, to help them plan a | 5. Guests expect you to know about the food. When you are asked a question and do not know the answer, do not bluff. Go to the kitchen or manager and find out the answer. Then go back and tell the guest. Suggesting |

مخاطبة العميل خطوة هامة جدا - على صنع القرار خصوصا
إنه تخطيط لصنع قائمة طعام. إذا احتاج بعض الوقت
للتفكير.

٦- قم بسؤال العميل «هل قد اخترت
النبيذ الذي ستتناوله؟» قم بسؤال
العميل ما إذا كان يفضل تناول النبيذ
أحمر أو أبيض أو جاف أو نصف
مُحلى أو أي أسئلة أخرى لاستكشاف
ما يفضلُه إذا طلب العميل مساعدتك
على الاختيار. قم بالتلميح إلى
خصائص اثنين أو ثلاثة أنواع من
النبيذ التي تم وصفه، واختار العميل
النبيذ طبقا للسعر أو عوامل أخرى،
قم بالاستئذان وأكد على العميل أنك
ستعود بالطبق الأول.

المصقول على طلب
النبيذ.

٧- قم بمعرفة قائمة النبيذ.
كن على دراية بالعملاء
الجدد. كن جاهزا بامدادهم
بمتطلباتهم. يعرف العملاء
المتمرسون طلباتهم ولذا
يحتاجون لمساعدة كبيرة.
وتذكر أن هذا ليس وقتا
للأنانية أو ممارسة مدي
معلوماتك بأنواع النبيذ حتي
لا تخجل العميل. كن واثقا.
ولكن كن لطيفا.

complete meal. Proceed to the male guests. Be sure to inform the guests of the approximate cooking times of their selections. Communicate with the guest during this very important step. It is more than taking orders. It should be menu planning.

menu times helps a hesitant guest make a decision he/she really wanted especially if they may require some wait.

Take the wine order

6. Ask, "Have you chosen a wine?" When you are asked to help, ask whether, the guest prefers red or white, dry or semi-sweet, and other questions to get some idea of his/her preferences. Then point out two or characteristics described. The guest can choose according to price or other factors. Excuse yourself from the table and assure the guests that you will be right back with the first course.

7. Know the wine list. Always be careful for recognize the timid guest who is a novice at selecting wines. Be prepared to coach them through a selection process that will meet their needs. Experienced wine drinkers will usually know what they want to order and will not expect much assistance. This is not the time to feed your ego by demonstrating your technical wine knowledge and intimidating the guest. Be confident, but be courteous.



المراجع

المراجع الأجنبية

- Professional Dinning Room Management Second Edition. Carol A-King, VAn Nostrand Rein Hold Company New York, 1988.
- Planing and Control Food and Beverage Operations Second Edition, Jack D. Ninemeier, 1987.
- Food & Beverage Service - 2ded Dr. Lillicarp 1988.
- Darby J and Other Food: The gift of Osiris Vol. London 1977.
- Wines and Spirits of the World editor Calec Gold.
- The Essentials of Good table Service School of Hotel Adminnnistralion, Cornell Universssity THACA, N.Y. New Printing 1985.

المراجع العربية

- فن الإدارة في صناعة الفنادق
تأليف : سامي عبد القادر سعيد
الطبعة الثانية ١٩٩٤
الناشر : مكتبة الإنجلو المصرية
- فن الطهي في صناعة الفنادق
تأليف : سامي عبد القادر سعيد
الطبعة الثالثة ١٩٩٦
الناشر : مكتبة الأنجلو المصرية
- المشروبات في صناعة الفنادق
تأليف : سامي عبد القادر سعيد
الطبعة الثالثة ١٩٩٥
الناشر : مكتبة الأنجلو المصرية
- المأكولات والعادات والمشروبات الفرعونية
تأليف : سامي عبد القادر سعيد
الطبعة الأولى ١٩٩٧

المحتويات

الموضوع	صفحة
إهداء وزارة السياحة	٥
- مقدمة	٧
* إدارة الأغذية والمشروبات -	٩
مدير الأغذية والمشروبات	١٠

الباب الأول

الطرق الفنية للخدمة

الفصل الأول:

١٣	- الخدمة الفرنسية
١٤	- الخدمة الإنجليزية
١٥	- الخدمة الإنجليزية في المطاعم
١٥	- الخدمة الروسية
١٦	- الخدمة الأمريكية

الفصل الثاني:

١٩	* مسئول الخدمة في المطعم
١٩	- مدير المطعم -
٢٢	- المستقبل
٢٣	- المتر
٢٣	- الكابتن
٢٥	- الويتر
٢٦	الباس بوى

الفصل الثالث:

٢٧	- جودة مستوى الخدمة -
٢٨	- قائمة مراجعة الخدمة في المطعم
٣٠	- قائمة المراجعة للخدمة

٣٤	- الأدوات
٣٦	- قواعد السلامة والأمان للمطعم
٤٢	- الجرد
٤٤	- التسهيلات
٤٦	- قاعة الحفلات وخدمة الطعام
٤٦	- الحفلات الخارجية
٤٦	- خدمة الغرف
٤٨	- توقع الضيف
٥٥	- قائمة المراجعة لإعادة فتح المطعم
٦٢	- تطور إنجاز مستوي الخدمة في المطعم
٦٥	- تقديم مساحة المطعم بالقدم المربع
٦٥	- الحساب السنوي المتوقع لعائد دخل فترة وجبة واحدة
٦٧	- أعمال النظافة التي يقوم بها غير مسئول في الخدمة بإنجازها
٦٨	- نموذج لوظيفة مضيف خدمة
٧١	- برنامج توجيهات للعاملين بالمطعم
٧٤	- لوحة الحجز
٧٦	- نموذج تقييم خدمة النبيذ
٧٩	- أدوات المطعم
٨١	- نموذج لدولاب حفظ الأدوات
٨٣	- بياضات الأغذية والمشروبات
٨٤	- كيفية المحافظة علي البياضات
٨٥	- السزى

الباب الثاني

الفصل الأول:

٨٨	المشروبات
٩٠	- تاريخ المشروبات
٩٣	- نشأة النبيذ
٩٩	- صناعة النبيذ عند قدماء المصريين

١٠٧	- استعمالات النبيذ عند قدماء المصريين
١٢٥	- العاملون في البار -
١٢٦	- التدريب
١٢٧	- مساعد مدير البارات
١٢٨	- البار تيندر
١٢٩	- البار مان
١٣٠	- البار ويتر
١٣١	- البار بوى
١٣٢	- خدمة المشروبات
١٣٣	- بعض التروليات المستخدمة في المشروبات
١٣٤	- تجهيز قائمة مشروبات البار
١٣٦	- نموذج تقييم خدمة المشروبات
١٣٨	- تقرير عمليات البار
	الفصل الثاني:
١٤١	- كيفية التعامل مع الضيوف
١٤٢	- الصفات المطلوبة في مسئول خدمة
١٤٣	- الضيف الغير مبصر
١٤٣	- الضيوف فاقدى السمع
١٤٣	- الضيوف الذين يستعملون الكراسي المتحركة
١٤٤	- معالجة الشكاوى
	الفصل الثالث:
١٤٩	- أساسيات الإشراف
١٥٠	- الأعمال المسئول عنها المشرف
١٥١	- السلطات والمسئوليات
١٥١	- اللوائح
١٥١	- القيادة

الباب الثالث

الفصل الأول:

- ١٥٧ - التحفيز وأداء العمل
- ١٥٧ - التحفيز والقيادة
- ١٥٩ - سلوك العميل
- ١٦٠ - مشاكل أداء العمل

الفصل الثاني:

- ١٦١ - التدريب
- ١٦١ - كفاءة التدريب
- ١٦٢ - توجيهات الموظف الحديث
- ١٦٣ - المهارات الفنية للتدريب
- ١٦٤ - مسئولية تدريب خدمة المشروبات
- ١٦٥ - متطلبات نجاح برنامج التدريب
- ١٦٥ - طرق التدريب
- ١٦٦ - محاضرات التذوق
- ١٦٧ - مواد التدريب
- ١٦٧ - موارد التدريب الأخرى
- ١٦٨ - تعيين موظف جديد
- ١٦٩ - إجراءات التعيين

الفصل الثالث:

- ١٧١ - كتيب العاملين
- ١٧١ - كيفية العمل وتنظيمه
- ١٧٢ - المظهر واللوائح
- ١٧٢ - السلوك
- ١٧٢ - وجبات العاملين
- ١٧٣ - الحضور
- ١٧٣ - كارت الحضور والانصراف
- ١٧٣ - المواليب
- ١٧٣ - التليفون

١٧٣	- مكتب شؤون العاملين
١٧٣	- جدول العمل
١٧٣	- كيفية خدمة العميل
١٧٤	- التوصيف الوظيفي
١٧٤	- التحكم في تكاليف الكسر
١٧٤	- زيادة الإنتاج
١٧٥	- مراقبة الوقت الإضافي
١٧٦	- مراقبة تكاليف عمالة المطاعم
١٧٧	- مستوى الإنتاجية
١٨٢	- التنسيق بالعمل والجداول الأسبوعية
١٨٣	- صرافى المطاعم ومراقبة الإيرادات
١٨٣	- إجراءات الصرافة
١٩٧	- تأمين النقدية
١٩٧	- السرقات

الباب الرابع

الفصل الأول:

٢٠١	- قسم الحفلات
٢٠٢	- خريطة تنظيمية للحفلات في فندق كبير
٢٠٤	- وظائف العاملين بقسم الحفلات
٢٠٤	- مدير الحفلات
٢٠٦	- متر الحفلات
٢٠٩	- كابتن الحفلات
٢٠٩	- ويتر الحفلات
٢٠٩	- العامل المؤقت (الكاجوال)
٢١٠	- إخطار الحفل
٢١٤	- مسئوليات الحفلات وواجباتها
٢١٦	- تخطيط مكان الجلوس بالمسرح
٢٢٢	- حجز غرفة تجريبى

- ٢٢٤ نموذج لقائمة مراجعة واجبات ما قبل الافتتاح
 - ٢٢٨ نماذج لحركة المرور في خلفية المكان
 - ٢٣٠ رسم تخطيطي للواجهة (للمنطقة الأمامية)
 - ٢٣٢ نماذج مختلفة لبوفيهات الحفلات
- الفصل الثاني:**

- ٢٣٥ - قسم خدمة الغرف
 - ٢٣٦ - قواعد الخدمة في قسم الروم في خدمة الغرف
 - ٢٣٨ - وظائف العاملين بقسم خدمة الغرف
 - ٢٣٨ - وظيفة مدير خدمة الغرف
 - ٢٣٩ - وظيفة متر خدمة الغرف
 - ٢٤٠ - وظيفة كابتن خدمة الغرف
 - ٢٤٠ - وظيفة الأوردرتيكر (متمنية الطلبات)
 - ٢٤٠ - ووتر خدمة الغرف
 - ٢٤١ - باس بوي خدمة الغرف
 - ٢٤٣ نموذج لطلب خدمة الغرف
 - ٢٤٤ - قائمة لمراجعة الأدوات وإمدادات خدمة الغرف
- الفصل الثالث:**

- ٢٤٧ - المطبخ
- ٢٤٨ - العاملون بالمطبخ
- ٢٥٤ - بعض الارشادات الصحية

الباب الخامس

الفصل الأول:

- ٢٧٩ - قسم التجهيز والتحضير (الاستيوارد)
- ٢٧٩ - مهام شيف الاستيوارد
- ٢٧٩ - واجبات عامل التجهيز والتحضير
- ٢٨٠ - مسئوليات عامل غسل الأدوات وتجهيزها
- ٢٨١ - مكونات غرفة تلميع الفضيّات
- ٢٨١ - ماكينة تلميع الفضيّات

٢٨١	- عامل رفع القمامة
٢٨٢	- كيفية تنظيف الأرضية، وقيشاني الأرضية
٢٨٢	- ماكينة غسل الأدوات
	الفصل الثاني:
٢٨٥	- نماذج لبعض المستندات الشائعة في إدارة الأغذية والمشروبات
٢٨٦	- تقرير الدخل اليومي
٢٨٨	- التصرف في فاتورة الضيف
٢٩٠	- تقرير ساعات العمل الإضافية
٢٩١	- لوحة احصاء حساب الضيف المتكرر
٢٩٢	- جدول العاملين
٢٩٦	- التحيّة
٣٠٠	- قائمة الطعام
٣٠٢	- تقرير الموظف عن الحادثة
٣٠٤	- تطوير جدول العمل
٣٠٨	- نموذج لنظام العمل
٣١٠	- سجل الاصلاحات
٣١٤	- جدول الصيانة
٣١٦	- نظرة مالية بوسائل الترفيه
٣١٨	- سجل بدائل وقت العمالة
٣٢٤	- ملخص الدخل الشهري
٣٢٦	- تقرير إيرادات الأطعمة والمشروبات
٣٢٨	- التنبؤ بحجم كمية الطعام خلال عشرة أيام
٣٣٢	- نموذج لتعطل أو استمرار العمل
٣٣٧	المراجع
٣٣٨	الفهرس

إدارة الأغذية والمشروبات فى صناعة الفنادق

■ كثير من الأسر يفضلون تناول الطعام خارج المنزل ، وهذه العملية تتطلب التركيب على عنصرين هما (الخدمة والمأكولات) .

فالخدمة هى مجموعة من المنافع غير الملموسة التى تقدم للضيف .

ولا يمكن إغفال الدور الذى تؤديه إدارة الأغذية والمشروبات عن طريق العاملين بها الذين لهم دور كبير فى التسويق والبيع . فالفنادق تحتاج إلى مهارات وكفاءات على مستوى عالٍ يساعد على توفير المناخ المناسب للضيف .

فإذا كان السائح يأتى إلى بلدنا للتمتع بسحر مناخها ومشاهدة روائع آثارها فإن أحدًا لا يستطيع أن ينكر أن تذوقه لمأكولاتنا الوطنية بعد جزءاً مكملًا وهامًا له خلال رحلته إلى بلدنا وكذلك التمتع بحسن الخدمة .

نشاط الفندق يتركز على إدارة الأغذية والمشروبات لأنها تساهم بشكل كبير فى ربح الفندق وتعتمد فى ممارسة نشاطها على الحفلات والمهلى اللبلى والمطاعم المتعددة التى تساهم فى زيادة إيرادات الفندق .

فالسياحة والفنادق لها دور كبير فى زيادة الدخل القومى خاصة أن الله سبحانه وتعالى وهب لمصر مميزات عديدة جعلها دولة سياحية فريدة .

الناشر

